

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2026

ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸਰਲ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ

✓ ਇਹ ਸਕੀਮ ਕੀ ਹੈ?

ਇਹ ਮੁਫਤ, ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਵਿਧੀ ਆਈਸੀਐਫਐਲ ਲਈਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ।

📄 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਗਾਹਕ (ਸਿੱਧੇ/ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ) → ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ ਆਈ.ਸੀ.ਐਫ.ਐਲ. → 30 ਦਿਨ ਉਡੀਕ ਕਰੋ / ਅਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ → ਵਧਾਓ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ (ਅੰਦਰ 90 ਦਿਨ)

✦ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਦਾਇਰ ਕਰੋ:

🌐 cms.rbi.org.in |

✉ crpc@rbi.org.in |

📍 ਪੋਸਟ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਪੁਰਦਗੀ)

🕒 ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਮਾਂ-ਰੇਖਾਵਾਂ (ਮਿਸ ਨਾ ਕਰੋ!)

⌚ ICFL ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਪਵੇਗਾ: 30 ਦਿਨ

⌚ RBI ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜੋ: 90 ਦਿਨ

⌚ ਆਰਬੀਆਈ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ: 30 ਦਿਨ

🔄 ਆਰਬੀਆਈ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦਾ ਹੈ

ਜਾਂਚ → ਨਿਪਟਾਰਾ (ਵਿਚੋਲਗੀ)

➡ ਜੇਕਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ → ਲੋਕਪਾਲ ਫੈਸਲਾ (ਪੁਰਸਕਾਰ)

📍 ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?

- ✓ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੱਦੇ (ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਵੰਡ, ਜ਼ਬਤ, ਖਰਚੇ)
- ✓ ਰਿਕਵਰੀ ਅਭਿਆਸ / ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ
- ✓ ਐਪ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ
- ✓ ਗਲਤ ਖਰਚੇ / ਵਿਆਜ / ਜੁਰਮਾਨੇ
- ✓ ਮਾੜੀ ਸੇਵਾ / ਦੇਰੀ / ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ
- 👉 ICFL ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ

✓ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਦੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ?

- ✓ ਪਹਿਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ICFL ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਫਿਰ ਸਿੱਧਾ RBI ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ।
- ✓ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ✓ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਸੱਚੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਮੁਸ਼ੀਬਤ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਹੀਂ)
- ✓ ਅਦਾਲਤ/ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ/ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਵਿੱਚ ਲੰਬਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ
- ✓ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ / ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ (ਗੈਰ-ਵਕੀਲ)
- 👉 ਕੋਈ ਵੀ "ਰੱਖ-ਰਖਾਅਯੋਗ" ਅਨੁਕੂਲ

✗ ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੁੜੀ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ

- ਸੰਭਾਲਣਯੋਗ ਨਹੀਂ / ਅਧੂਰਾ
- ICFL ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਸੇਵਾ ਕਮੀ ਨਹੀਂ
- ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ / ਫੈਸਲਾ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ
- ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪਿੱਛਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਬੂਤ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ

✗ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ

- ✗ ICFL ਦੇ ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲੇ (ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ)
- ✗ ਵਿਕਰੇਤਾ/ਤੀਜੀ- ਪਿਰ ਜਾਂ ਅੰਤਰ- ਸੰਸਥਾ ਵਿਵਾਦ
- ✗ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
- ✗ ਅਦਾਲਤ / ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਚੱਲ ਰਹੇ ਮਾਮਲੇ
- ✗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਮਾਮਲੇ

🏠 ਅਪੀਲ

ਆਰਬੀਆਈ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

📞 ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ – ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ

ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ: 14448 (24x7 IVRS ਉਪਲਬਧ) [ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਕਈ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ]

⚠ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ: ਗਾਹਕ ਨੂੰ RBI ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ICFL ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।