

रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना 2021

प्रमुखविशेषताएँ

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना आरबीआई(RBI) लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' के दृष्टिकोण को अपनाती है। यह आरबीआई (RBI) की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करती है, अर्थात् (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019।

➤ प्रयोज्यता: भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित सभी संस्थाएँ (अर्थात् बैंक/एनबीएफसी/भुगतान प्रणाली संचालक)

➤ योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

I. शिकायत का आधार: विनियमित इकाई (आरई) के किसी भी कार्य/चूक के परिणामस्वरूप सेवा में कमी होने पर व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जा सकती है। "अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है, वकील के अलावा कोई अन्य व्यक्ति (जब तक कि वकील पीडित व्यक्ति न हो) जो लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप से अधिकृत हो।

II. शिकायत योजना के अंतर्गत तब तक नहीं दी जाएगी जब तक:

क) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित इकाई को एक लिखित शिकायत की थी

i. शिकायत को विनियमित इकाई द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर विनियमित इकाई द्वारा कोई उत्तर नहीं मिला था; और

ii. शिकायतकर्ता को शिकायत पर विनियमित संस्था से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या, यदि शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो लोकपाल को शिकायत की जाती है।

ख) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण से संबंधित नहीं है जो पहले से ही है:

- i. लोकपाल के समक्ष लंबित है या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटारा किया गया है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
- ii. किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।

ग) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद प्रकृति की नहीं है;

घ) ऐसे दावों के लिए परिसीमन अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि समाप्त होने से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी;

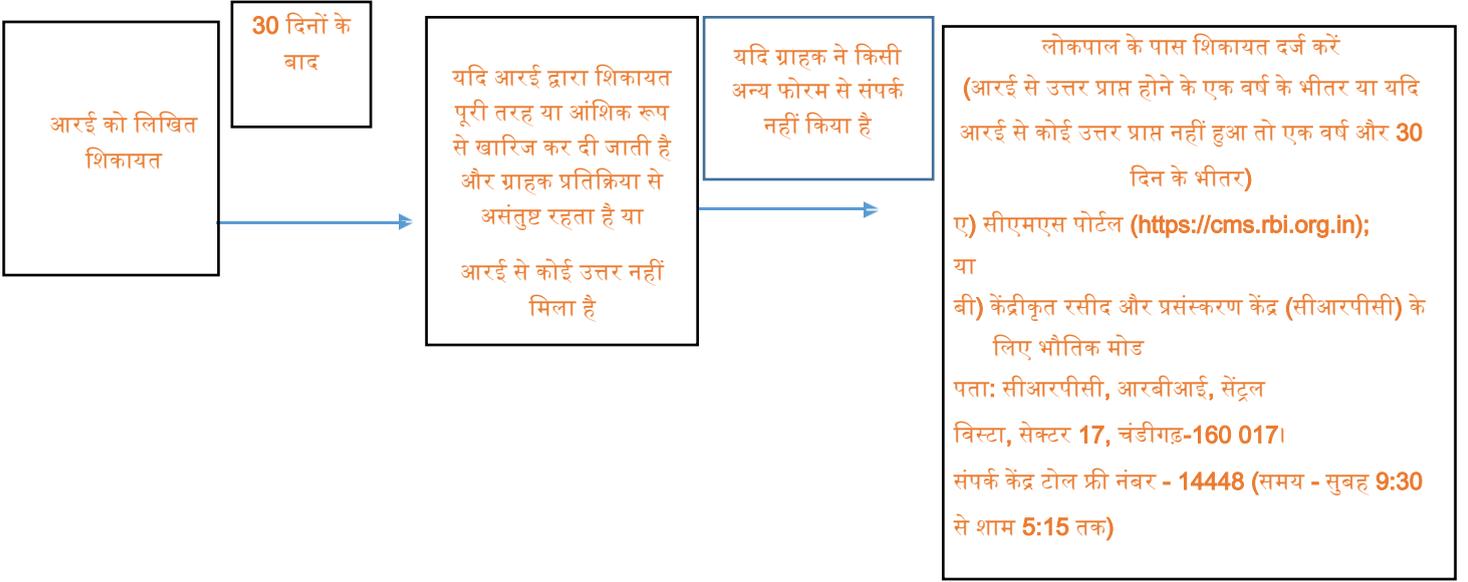
ङ) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है;

च) शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या एक वकील के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है जब तक कि वकील पीडित व्यक्ति न हो।

III. योजना के अंतर्गत किसी शिकायत के रखरखाव योग्य न होने का आधार वे मामले हैं, जिनमें ये शामिल हैं-

- क) आरई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- ख) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और आरई के बीच विवाद;
- ग) शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है;
- घ) आरई के प्रबंधन या कार्यकारी अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- ङ) विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- च) सेवा आरबीआई के नियामक दायरे में नहीं है;
- छ) आरई के बीच विवाद; और
- ज) आरई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

➤ शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:



➤ अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:

- लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी सराहना या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, सराहना प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर, कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई को अपील कर सकता है।
- यदि अपीलीय प्राधिकारी संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है, तो वह 30 दिनों से अधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

➤ शिकायतों का समाधान:

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही सारांश में प्रस्तुत की जाती होती है।
- सुविधा, सुलह या ध्यान के माध्यम से समाधान को बढ़ावा देता है। यदि समाधान नहीं हुआ तो पुरस्कार/आदेश जारी कर सकता है
- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान प्रणाली है। शिकायतकर्ता न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

➤ प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण:

नाम: सौरव गोयल

पता: सर्वे नंबर 17, 1ए, द एट्रेस बिल्डिंग, आउटर रिंग रोड, कडुबीसनहल्ली, बेलंदूर, बेंगलुरु, कर्नाटक
560087

ईमेल: pno@whizdmfinance.com

फ़ोन: 8095000789