

मुख्य विशेषताएं: रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिजर्व बैंक ने 12 नवंबर, 2021 को एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("द स्कीम") की शुरुआत की। यह योजना आरबीआई की मौजूदा 3 लोकपाल योजनाओं (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को आपस में समाहित करती है।

यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के अधिकार क्षेत्र को तटस्थ (न्यूट्रल) बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' की सोच को अपनाती है।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

1. रेगुलेटेड इकाई के किसी काम या चूक से पीड़ित कोई भी ग्राहक, जिसके परिणामस्वरूप सर्विस सेवा में कमी हुई है, योजना के तहत लिखित या अन्यथा शिकायत दर्ज कर सकता है।
2. लोकपाल के समक्ष लाए जा सकने वाले विवाद में उस राशि की कोई लिमिट नहीं है जिसके लिए लोकपाल पुरस्कार पारित कर सकता है। हालांकि, लोकपाल के पास शिकायतकर्ता को सर्विस में कमी के चलते होने वाले किसी भी नुकसान के लिए 20 लाख रुपये तक, और इसके अलावा शिकायतकर्ता के समय का नुकसान, किए गए खर्च और मानसिक उत्पीड़न के लिए 1 लाख रुपये का अतिरिक्त मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।
3. शिकायत आरबीआई पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
4. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से crpc@rbi.org.in पर ई-मेल द्वारा या फिजिकल मोड में केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, चंडीगढ़ को नीचे दिए गए पते पर भी जमा की जा सकती है - केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) भारतीय रिजर्व बैंक , सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17 चंडीगढ़ - 160017।

योजना के बारे में प्रश्न पूछने वाले या ऊपर बताए गए तरीकों के माध्यम से दर्ज की गई अपनी

शिकायतों से संबंधित जानकारी चाहने वाले शिकायतकर्ता टोल-फ्री #14448 पर आरबीआई के संपर्क केंद्र तक पहुंच सकते हैं (अभी यह सुविधा वर्किंग डे पर सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक उपलब्ध है) यह सुविधा हिंदी, अंग्रेजी और 9 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।

5. योजना के तहत कोई शिकायत तब तक नहीं मानी जाएगी जब तक:

(ए) शिकायतकर्ता ने, योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित रेगुलेटेड इकाई को एक लिखित शिकायत की थी और-

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

(ii) शिकायतकर्ता को बैंक से शिकायत का जवाब मिलने के एक साल के भीतर या जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर लोकपाल को शिकायत की जाती है।

(b) शिकायत एक्शन के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है:

(i) किसी लोकपाल के समक्ष पेंडिंग यानी लंबित या लोकपाल द्वारा मेरिट यानी अच्छे या बुरे के आधार पर निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ है या नहीं; (ii) किसी कोर्ट, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी कोर्ट, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा मेरिट के आधार पर निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं;

(c) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या कष्ट देने वाली प्रकृति की नहीं है; (d) बैंक को शिकायत ऐसे दावों के लिए लिमिटेशन एक्ट, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी; (e) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में दी गई पूरी जानकारी प्रदान करता है; (f) 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 पीड़ित व्यक्ति न हो।

6. निम्नलिखित मामलों में योजना के अंतर्गत सर्विस में कमी की कोई शिकायत नहीं की जाएगी:

- (a) एक रेगुलेटेड इकाई का कमर्शियल जजमेंट/कमर्शियल निर्णय;
- (b) आउटसोर्सिंग कांट्रैक्ट से संबंधित एक विक्रेता और एक रेगुलेटेड इकाई के बीच विवाद;
- (c) एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई है;
- (d) किसी रेगुलेटेड इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- (e) एक विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले अथॉरिटी के आदेशों के अनुपालन में एक रेगुलेटेड इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;
- (f) एक सर्विस जो रिजर्व रेगुलेटेड इकाई के रेगुलेटरी दायरे में नहीं है;
- (g) रेगुलेटेड संस्थाओं के बीच विवाद; और
- (h) एक रेगुलेटेड इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद

7. शिकायत प्राप्त होने पर रेगुलेटेड इकाई को शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर सभी प्रासंगिक यानी जरूरी दस्तावेजों के साथ लोकपाल को एक लिखित उत्तर प्रस्तुत करना चाहिए।

8. यदि रेगुलेटेड इकाई 15 दिनों के भीतर अपने लिखित संस्करण और दस्तावेजों को दाखिल करने में चूक/विफल रहती है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकपक्षीय कार्रवाई कर सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या पुरस्कार जारी कर सकता है।

9. यह पुरस्कार लैप्स यानी समाप्त हो जाएगा और इसका कोई प्रभाव नहीं होगा जब तक कि शिकायतकर्ता रीसीप्ट प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर रेगुलेटेड इकाई को क्लेम के पूर्ण और फाइनल सेटलमेंट में पुरस्कार का स्वीकृति पत्र प्रस्तुत नहीं करता है।

10. लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी पुरस्कार या शिकायत को रिजेक्ट किए जाने से परेशान शिकायतकर्ता पुरस्कार प्राप्त होने या शिकायत के रिजेक्ट होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

11. अधिक जानकारी के लिए, कृपया कंपनी की वेबसाइट (www.profectuscapital.com) या आरबीआई की वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध योजना की डिटेल देखें।