

एकीकृत लोकपाल योजना

RBI ने रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 जारी की थी जो 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना RBI द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के उपभोक्ताओं के लिए शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने पर जोर देती है। यह योजना RBI लोकपाल तंत्र को क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण को अपनाती है। यह RBI की तीन पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करती है जो इस प्रकार हैं -

1. बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006;
2. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और
3. डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019

योजना की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं-

- अब शिकायतकर्ता के लिए यह बताना आवश्यक नहीं होगा कि उसे किस योजना के अंतर्गत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
- योजना में शिकायत दर्ज करने के लिए "सेवा में कमी" को आधार के रूप में परिभाषित किया गया है, जिसमें अपवर्जनों (एक्सक्लूजन) की एक निर्दिष्ट सूची है। इसलिए, शिकायतों को अब केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत नहीं आने" के कारण खारिज नहीं किया जाएगा।
- इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
- किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और शुरूआती प्रसंस्करण के लिए आरबीआई, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
- विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने तथा विनियमित इकाई के विरुद्ध ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में सूचना प्रस्तुत करने का उत्तरदायित्व सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में महाप्रबंधक या समकक्ष पद के मुख्य नोडल अधिकारी का होगा।
- विनियमित संस्था को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां संतोषजनक और समय पर सूचना/दस्तावेज प्रस्तुत न करने के कारण लोकपाल द्वारा उसके विरुद्ध अधिनिर्णय पारित किया गया हो।

इस योजना के अंतर्गत भारतीय रिजर्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक अपीलीय प्राधिकारी होंगे।

शिकायत निवारण की प्रक्रिया

शिकायत का आधार-

कोई भी ग्राहक, किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक के परिणामस्वरूप नीचे उल्लिखित सेवाओं में कमी होने पर, योजना के अंतर्गत व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।

- ब्याज/जमा का भुगतान नहीं किया गया या देरी से किया गया
- चेक प्रस्तुत नहीं किया गया या देरी से किया गया
- स्वीकृत लोन की राशि, नियम और शर्तें, ब्याज की वार्षिक दर नहीं बताई गई..
- समझौते में बदलाव, शुल्क लगाने के लिए नोटिस नहीं दिया गया
- अनुबंध/लोन समझौते में पारदर्शिता नहीं रखी गई
- सिक्योरिटीज/दस्तावेजों को जारी करने में विफलता/देरी
- अनुबंध/लोन समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनः अधिकार प्रदान करने में विफलता
- Aryadhan द्वारा RBI के निर्देशों का पालन नहीं करना

- उचित व्यवहार संहिता के दिशानिर्देशों का पालन नहीं करना

शिकायत के गैर-रखरखाव के लिए आधार-

योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत स्वीकार्य नहीं होगी:

- विनियमित संस्था का व्यावसायिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विवाद;
- लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत;
- विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- कोई विवाद जिसमें एक वैधानिक या विधि लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित संस्था द्वारा कार्रवाई आरंभ की गई है;
- ऐसी सेवा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं है;
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और
- विनियमित संस्थाओं के कर्मचारी-नियोक्ता संबंधों से जुड़ा विवाद।

शिकायत को योजना के दायरे में तब तक नहीं माना जाएगा, जब तक-

- शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को लिखित शिकायत की हो और -
 शिकायत को विनियमित संस्था द्वारा पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया तथा शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है या विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के अंदर शिकायतकर्ता को कोई जवाब नहीं मिला; और
 शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब प्राप्त होने से एक साल के भीतर या जहां जवाब प्राप्त नहीं हुआ है, तो शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के अंदर लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की जाती है।
- वे शिकायतें जो पहले ही लोकपाल द्वारा निपटाई जा चुकी हैं या उसी कार्रवाई के लिए प्रक्रियाधीन/लंबित हैं और RBI के पास समान राहत के लिए हैं (चाहे वे एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हों या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ)।
- किसी भी न्यायालय, अधिकरण या निर्णायक या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; या, किसी भी न्यायालय, अधिकरण या निर्णायक या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या सुलझाया गया है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से अथवा एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ संयुक्त रूप से या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
- शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली न हो;
- परिसीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित संस्था के पास ऐसे दावों के लिए शिकायत दर्ज की गई हो;
- शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी उपलब्ध कराता है;
- किसी अधिवक्ता के माध्यम से शिकायत दर्ज की जाती है, सिवाय उन मामलों को छोड़कर जहां अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति हो।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज करा सकता है?

- <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं।
- शिकायतें समर्पित ई-मेल "crpc@rbi.org.in" के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या निर्धारित फॉर्मेट में भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 स्थित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' को भौतिक रूप से भेजी जा सकती हैं।

- इसके अलावा, एक संपर्क केंद्र जिसका **टोल-फ्री नंबर 14448** (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) है, हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में शुरू किया गया है तथा समय के साथ अन्य भारतीय भाषाओं को भी शामिल किया जाएगा।
- ग्राहक शिकायत निपटान की प्रक्रिया, शिकायत फॉर्म आदि के बारे में किसी भी अन्य जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट और कार्यालय परिसर में प्रदर्शित योजना को देख सकते हैं।

शिकायतों का समाधान -

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है।
- सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास किया जाता है और इसमें सफल नहीं होने पर उचित आदेश जारी कर सकता है या अधिनिर्णय पारित कर सकता है।
- शिकायत का समाधान हो गया है, यह तब माना जाएगा जब:
 1. लोकपाल के हस्तक्षेप पर विनियमित संस्था द्वारा शिकायतकर्ता के साथ इसका निपटारा कर लिया गया हो; या
 2. शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे रिकार्ड किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के निवारण का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
 3. शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली हो।

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील-

- लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से असंतुष्ट शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय या शिकायत के खारिज होने की सूचना प्राप्त होने की तारीख के 30 दिनों के भीतर, **कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई** के समक्ष अपील कर सकता है।
- बशर्ते कि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने के लिए पर्याप्त कारण है, तो वह अपील करने के लिए प्रदत्त अवधि को अधिकतम 30 दिनों तक बढ़ा सकता है।

सामान्य-

- कितनी भी राशि का विवाद लोकपाल के समक्ष लाया जा सकता है, जिसके लिए लोकपाल कोई अधिनिर्णय पारित कर सकता है।
- अगर शिकायत योजना के अंतर्गत स्वीकार्य न हो तो लोकपाल/उप लोकपाल शिकायत को अस्वीकार कर सकते हैं।
- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/फोरम/प्राधिकरण में जाने के लिए स्वतंत्र है, हालांकि ऐसे मामले में वह आरबीआई लोकपाल के पास नहीं जा जाएगा।

Annexure

FORM OF COMPLAINT (TO BE LODGED) WITH THE OMBUDSMAN

[Clause 11(2) of the Scheme]

(TO BE FILLED UP BY THE COMPLAINANT)

All the fields are mandatory except wherever indicated otherwise

To

The Ombudsman

Madam/Sir,

Sub: Complaint against (place of Regulated Entity's branch or office) of
..... (name of the Regulated Entity)

Details of the complaint:

1. Name of the complainant 2. Age (years).....

3. Gender..... 4. Full address of the complainant

.....
.....

Pin Code

Phone No. (if available).....

Mobile Number.

E-mail (if available)

5. Complaint against (Name and full address of the branch or office of the Regulated
Entity)

.....

Pin Code

6. Nature of relationship/account number (if any) with the Regulated Entity

.....

7. Transaction date and details, if available

.....

(a) Date of complaint already made by the complainant to the Regulated Entity (Please enclose a copy of the complaint)

.....

(b) Whether any reminder was sent by the complainant? Yes/No (Please enclose a copy of the reminder)

.....

8. Please tick the relevant box (Yes/No)

Whether your complaint:

(i)	is sub-judice/under arbitration ¹ ?	Yes	No
(ii)	is made through an advocate, except when the advocate is the aggrieved party?	Yes	No
(iii)	has already been dealt with or is under process on the same ground with the Ombudsman?	Yes	No
(iv)	is in the nature of general complaint/s against Management or Executives of a Regulated Entity?	Yes	No
(v)	is on account of a dispute between Regulated Entities?	Yes	No
(vi)	involves employer-employee relationship?	Yes	No

9. Subject matter of the complaint

.....

10. Details of the complaint: (If space is not sufficient, please enclose a separate sheet)

.....
.....
.....
.....
.....

11. Whether any reply has been received from the Regulated Entity within a period of 30 days of receipt of the complaint by it? Yes/No (if yes, please enclose a copy of the reply)

12. Relief sought from the Ombudsman

.....
.....

(Please enclose a copy of documentary proof, if any, in support of your claim)

13. Nature and extent of monetary loss, if any, claimed by the complainant by way of compensation (please refer to clauses 15 (4) & 15 (5) of the Scheme)

Rs.....
.....

14. List of documents enclosed:

Declaration

(i) I/We, the complainant/s herein declare that:

a) the information furnished above is true and correct; and

b) I/We have not concealed or misrepresented any fact stated above, and in the documents submitted herewith.

(ii) The complaint is filed before the expiry of a period of one year reckoned in accordance with the provisions of clause 10 (2) of the Scheme.

Yours faithfully

(Signature of the Complainant/Authorised Representative)

AUTHORISATION

If the complainant wants to authorise a representative to appear and make submission on her/his behalf before the Ombudsman, the following declaration should be submitted:

I/We hereby nominate Shri/Smt..... as my/our authorised representative whose contact details are as below: Full Address

.....
.....
.....

Pin Code

Phone No:.....

Mobile Number.

E-mail

(Signature of the Complainant)