

प्रमुख विशेषताएँ , एकीकृत लोकपाल योजना-रिजर्व बैंक :2021

यह योजना आरबीआई 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। यदि ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार समाधान नहीं किया जाता है या विनियमित संस्था द्वारा दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं 30 तो यह योजना आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमियों से संबंधित ,दिया जाता है ग्राहकों की शिकायतों का लागतमुक्त निवारण प्रदान करेगी। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ - दृष्टिकोण भी अपनाती है। 'वन नेशन वन ओम्बड्समैन' बनाकर

प्रमुख विशेषताएँ:

- यह योजना भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम ,1934 ,बैंकिंग विनियमन अधिनियम ,1949 और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम ,2007 के प्रावधानों के तहत भारत में एक विनियमित संस्था द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी।
- योजना के तहत बहिष्कृत नहीं की गई सीमा तक ;"विनियमित इकाईबैंकिंग वित्त-का अर्थ है एक बैंक या एक गैर "ीय कंपनी या एक सिस्टम प्रतिभागी जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया हैसमय -या कोई अन्य संस्था जैसा कि समय , पर रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है।
- रिजर्व बैंक अपने एक या एक से अधिक अधिकारियों को इस योजना के तहत सौंपे गए कार्यों को करने के लिए लोकपाल और उप लोकपाल के रूप में नियुक्त कर सकता है।
- लोकपाल या उप लोकपाल की नियुक्ति एक समय में तीन वर्ष से अधिक की अवधि के लिए नहीं की ,जैसा भी मामला हो , जाएगी।
- ऑनलाइन की गई योजना के तहत शिकायतों को पोर्टल)<https://:cms.rbi.org.in>पर दर्ज किया जाएगा। डाक से और (हाथ सेऔर रिजर्व बैंक के ,और भौतिक रूप में दी गई शिकायतों को संबोधित किया जाएगा (मेल-ई) इलेक्ट्रॉनिक मोड , सत्यापन और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए स्थापित किया गया है। ,केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को भेजा जाएगा
- शिकायतयदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की , जाती हैतो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए , जाएंगे। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जानी चाहिए जिसमें रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकने वाली जानकारी हो।
- केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र)CRPC:का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है (

ईमेल crpc@rbi.org.in

पत्राचार का पता

केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र,
रिजर्व बैंक ऑफ़ इंडिया
17 सेक्टर ,वीं मंजिल 4,
चंडीगढ़-160017

- लोकपाल उप लोकपाल सेवा/में कमी से संबंधित विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा
- किसी विवाद में उस राशि की कोई सीमा नहीं है जिसे लोकपाल के समक्ष लाया जा सकता है जिसके लिए लोकपाल एक अधिनिर्णय पारित कर सकता है। हालांकि शिकायतकर्ता को किसी भी परिणामी नुकसान के लिए, एवादी के समय की, मानसिक पीड़ा के लिए लोकपाल के पास एक लाख रुपये के /किए गए खर्च और शिकायतकर्ता द्वारा पीड़ित उत्पीड़न, हानि लाख रुपये तक मुआवजा देने का अधिकार होगा। 20 अलावा
- जबकि लोकपाल के पास सभी शिकायतों को संबोधित करने और बंद करने की सत्ता होगी उप लोकपाल के पास योजना की धारा के तहत सुविधा द्वारा निपटाई गई शिकायतों को 14 के तहत निपटाई गई शिकायतों और योजना की धारा 10 बंद करने की सत्ता होगी।
- सेवा की कमी के परिणामस्वरूप विनियमित इकाई के कृत्य या लापरवाही से पीड़ित कोई भी ग्राहक इस योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।
- इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं होगी:
 - विनियमित इकाई का व्यावसायिक फैसला वाणिज्यिक निर्णय/
 - आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित संस्था के बीच एक विवाद
 - ऐसी शिकायत जिसे सीधे संबोधित नहीं किया जाता है
 - किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें
 - एक विवाद जिसमें कानूनी या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों का पालन करते हुए एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है
 - ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं है
 - विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद तथा ;
 - एक विनियमित संस्था के कर्मचारीनियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद-
- योजना के तहत शिकायत तब तक झूठ नहीं होगी जब तक:
 1. शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की थी और
 - शिकायत को विनियमित इकाई द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था और शिकायतकर्ता, दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं 30 या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के ;उत्तर से संतुष्ट नहीं है मिला था ; और
 - शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या शिकायत की तारीख से एक साल और शिकायत लोकपाल को की जाती ,जहां कोई जवाब नहीं मिलता है ,दिनों के भीतर 30 है।
 2. शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही -
 - लोकपाल के पास लंबित है या लोकपाल द्वारा योग्यता के आधार पर यदि कोई समझौता या कार्रवाई की गई है , न्यायाधिकरण या मध्यस्थ से या कोई अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष एक ही शिकायतकर्ता से ,किसी अदालत ,या एक या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं
 - या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त किया गया है न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के ,किसी अदालत ,या ; आधार पर निपटान या मुकदमा चलाया गया हो चाहे एक ही शिकायतकर्ता से या संबं ,धित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पार्टियों से प्राप्त हुआ है या नहीं।/

3. शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की न हो
4. ऐसे दावों के लिए ,समय सीमा अधिनियम ,1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले नियामक निकाय के पास शिकायत दर्ज कराई गई हो।
5. शिकायतकर्ता योजना के खंड में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता 11 हो
6. शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती होजब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो। ,
7. लोकपाल उप लोकपाल सुविधा /या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता और विनियमित इकाई के बीच समझौते से एक शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा.
8. शिकायत प्राप्त होने परशिकायत में दिए गए ,दिनों के भीतर 15 समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष ,विनियमित संस्था , दस्तावेजों की प्रतियों के साथ शिकायत के जवाब में अपना लिखित संस्करण दाखिल करेगी।
9. यदि शिकायत को सुविधा के माध्यम से हल नहीं किया जाता हैतो सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के समाधान के , लिए विनियमित संस्था के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित उचित समझी जाने वाली कार्रवाई शुरू की जा सकती है।
10. शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:
 - इसे लोकपाल के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ विनियमित इकाई द्वारा सुलझाया गया हैया ;
 - शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के (जो दर्ज किया जा सकता है) समाधान कातरीका और सीमा संतोषजनक हैया ;
 - शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।
11. उप लोकपाल या लोकपाल शिकायत को किसी भी स्तर पर खारिज कर सकता हैयदि ऐसा प्रतीत होता है कि दर्ज की गई , : शिकायत
 - खंड या ;खरखाव योग्य है-के तहत गैर 10
 - सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति में है
12. लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि:
 - उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं हैया ;
 - परिणामी नुकसान के लिए मांगा गया मुआवजा मुआवजा देने की लोकपाल की ,सत्ता से परे हो जैसा कि खंड 8(2) में दर्शाया गया हैया ;
 - शिकायतकर्ता द्वारा उचित परिश्रम के साथ शिकायत पर कार्रवाई न की गई होया ;
 - शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के हैया ;
 - शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता हो और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के निर्णय के लिए उपयुक्त न होया ;
 - लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा न होती हो ।

योजना की एक प्रति हमारी शाखाओं में उपलब्ध है और अनुरोध करने पर इसे साझा किया जाएगा।