रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१ - प्रमुख विशेषताएं

एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१, १२ नवंबर, २०२१ से प्रभावी है। यह योजना आरबीआई लोकपाल कार्यप्रणाली के अधिकार क्षेत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण को अंगीकृत करती है। यह आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करती है, यानी,
(i) बैंकिंग लोकपाल योजना, २००६; (ii) नन-बैंकिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, २०१८; और (iii) डिजिटल ट्रांजैक्शन के लिए लोकपाल योजना, २०१९।

□ **प्रयोजनीयता: यह योजना निम्नांकित विनियमित एनबीएफसी को शामिल करती है**

i. सभी कमर्शियल बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक, जिनकी जमा राशि पिछले वित्तीय वर्ष की लेखा-परीक्षित बैलेंस शीट की तिथि के अनुरूप ५० करोड़ रुपए और उससे अधिक हो।
ii. सभी नन-बैंकिंग फाइनेंस कंपनियां (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों को छोड़कर) जो (ए) जमा स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं; या (बी) जिनके पिछले वित्तीय वर्ष की लेखा-परीक्षित बैलेंस शीट की तारीख के अनुसार १०० करोड़ रुपए और उससे अधिक की परिसंपत्ति के साथ कस्टम इंटरफ़ेस हो;
iii. इस योजना के तहत परिभाषित सभी सिस्टम प्रतिभागी।

□ **इस योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:**

I. शिकायत के आधार: विनियमित निकाय (आरई) के किसी भी कार्य/चूक के कारण सेवा में कमी होने पर व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के जरिए शिकायत दर्ज़ कराई जा सकती है। "प्राधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है किसी वकील के अलावा कोई व्यक्ति (जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो) जो लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप से अधिकृत किया गया हो।
II. सेवा में कमी: इसका अर्थ किसी भी वित्तीय सेवा या उससे संबंधित ऐसी अन्य सेवाओं में कमी या अपर्याप्तता है, जिसे विनियमित निकाय को वैधानिक रूप से या अन्य तरीके से प्रदान करना आवश्यक है, जिसके कारण ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है।

III. शिकायत इस योजना के अंतर्गत तब तक नहीं आएगी, जब तक कि:

ए. शिकायतकर्ता ने इस योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित निकाय को एक लिखित शिकायत की हो और

i. शिकायत को विनियमित निकाय द्वारा पूरी तरह से या आंशिक रूप से रद्द कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित निकाय द्वारा शिकायत मिलने के ३० दिनों के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला था; और

ii. शिकायतकर्ता को शिकायत पर विनियमित निकाय से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या, जहां कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, शिकायत की तिथि से एक वर्ष और ३० दिनों के भीतर लोकपाल के समक्ष शिकायत की जाती है।

बी. शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संदर्भ में नहीं है जो पहले से ही:

iii. किसी लोकपाल के समक्ष लंबित या किसी लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटारा या निपटान किया गया हो,

भले वह एक ही शिकायतकर्ता से या एकाधिक शिकायतकर्ताओं से, अथवा संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो या न हुआ हो;

iv. किसी अदालत, ट्रिब्युनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; या, किसी भी अदालत, ट्रिब्युनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया हो, भले ही वह एक ही शिकायतकर्ता से या एकाधिक से या कई संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या न हुआ हो।

ब. शिकायत अपमानजनक या घटिया या अफ़सोस पैदा करने वाली प्रकृति की न हो;

क. ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, १९६३ के तहत निर्धारित सीमा की अवधि पूरी होने से पहले विनियमित निकाय को शिकायत की गई हो;

घ. शिकायतकर्ता इस योजना के खंड ११ में बताए अनुसार संपूर्ण जानकारी मुहैय्या करता है;

ग. शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी वकील के अलावा किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के जरिए दर्ज की जाती है, बशर्ते कि वह वकील पीड़ित व्यक्ति न हो।

IV. इस योजना के तहत किसी शिकायत लिए जाने योग्य न होने का आधार इस प्रकार हैं-

अ. आरई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;

ब. आउटसोर्सिंग कॉन्ट्रैक्ट से संबंधित वेंडर तथा आरई के बीच विवाद;

क. शिकायत सीधे लोकपाल को न संबोधित की गई है;

ख. आरई के प्रबंधन या एक्जेक्यूटिव्स के खिलाफ सामान्य शिकायतें;

ग. ऐसा विवाद जिसमें वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकारी के आदेशों के अनुरूप कार्रवाई की जाती है;

घ. ऐसी सेवा जो आरबीआई के नियामक दायरे में न आती हो;

ङ. आरई के बीच विवाद; और

च. आरई के कर्मचारी-नियोक्ता के बीच संबंध से जुड़ा विवाद।

छ. एक विवाद जिसके लिए क्रेडिट इंफ़ॉर्मेशन कंपनी (विनियमन) अधिनियम, २००५ की धारा १८ में एक उपचार दिया गया हो; और

ज. विनियमित निकाय के ग्राहकों से संबंधित विवाद, जो योजना के अंतर्गत शामिल न हो।

□ **शिकायत दर्ज़ कराने की प्रक्रिया:**

आरई को लिखित शिकायत	३० दिन	आरई द्वारा शिकायत पूरी तरह से या आंशिक रूप से ख़ारिज किया गया और जवाब से ग्राहक असंतुष्ट है अथवा आरई की ओर से कोई जवाब नहीं मिला।	यदि ग्राहक ने किसी अन्य फ़ोरम से संपर्क नहीं किया।	लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज़ कराएं। (आरई की ओर से जवाब मिलने के एक वर्ष के भीतर; यदि आरई की ओर से कोई जवाब न मिला हो, तो एक साल या ३० वर्ष) ए) सीएमएस पोर्टल (http://cms.rbi.org.in) - या बी) सेंट्रलाइज्ड रिसीट प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी) का इलेक्ट्रॉनिक या फीजिकल मोड (फ़ॉर्मैट संलग्न है) ईमेल- CRPC@rbi.org.in पता- सीआरपीसी, आरबीआइ, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर १७, चंडीगढ़चंडीगढ़- १६००१७. टोल फ़्री नम्बर वाला कॉन्टैक्ट सेंटर: १४४४८ (समय – ९:३० प्रातः से ५:१५ सायं)

- **<u>अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील:</u>**

  - लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी फ़ैसले या शिकायत की अस्वीकृति से रुष्ट शिकायतकर्ता, फ़ैसला मिलने या शिकायत की अस्वीकृति की तिथि से ३० दिनों के भीतर, कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई को अपील कर सकता है।

  - यदि अपील प्राधिकारी संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास सही समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है, तो वह ३० दिनों से अधिक की अतिरिक्त अवधि की इजाजत दे सकता है।

- **<u>लोकपाल द्वारा शिकायतों का निराकरण</u>**

  - केवल सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर ही विचार करेगा।

  - लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त किस्म की होती है।

  - लोकपाल शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच सुगमता, सुलह या मध्यस्थता से निपटारा को बढ़ावा देता है। यदि कोई समझौता नहीं हो पाया, तो लोकपाल अपना फ़ैसला/आदेश जारी कर सकता है।

  - शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:

    अ. इसे लोकपाल के हस्तक्षेप पर विनियमित निकाय द्वारा शिकायतकर्ता के साथ सुलझा लिया गया हो; या
    ब. शिकायतकर्ता ने लिखित रूप से या अन्यथा (जिसे दर्ज़ किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की हो कि शिकायत के समाधान का तरीका और दायरा संतोषजनक है; अथवा
    क. शिकायतकर्ता ने अपनी मर्जी से शिकायत वापस ले ली हो।

<u>नोट:</u>

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान प्रणाली है।

- शिकायतकर्ता अदालत, ट्रिब्युनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फ़ोरम या प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

- उप-लोकपाल या लोकपाल किसी भी स्तर पर किसी शिकायत को ख़ारिज कर सकता है यदि ऐसा लगता हो कि की गई शिकायत: (ए) खंड १० के तहत विचार करने योग्य न हो; या (बी) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने वाली प्रकृति में हो।

- लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को ख़ारिज कर सकता है यदि: (ए) उसके विचार में सेवा में कोई त्रुटि न है; या (बी) परिणामी हानि के लिए मांगा गया मुआवजा खंड ८(२) में बताए अनुसार मुआवजा देने की लोकपाल की शक्ति से परे है; या (सी) शिकायतकर्ता द्वारा उचित प्रयास के साथ शिकायत का पालन न किया गया हो; या (डी) शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के हो; या (ई) शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार की आवश्यकता हो और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के निर्णय के लिए उपयुक्त न हो; या (च) लोकपाल के मुताबिक शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या नुकसान या असुविधा पैदा न हुई हो।

कृपया देखें:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf