

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021

मुख्य विशेषताएं

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 दिनांक 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना भा.रि.बैंक लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण को अपनाती है। यह भा.रि.बैंक की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं नामतः (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 एकीकृत करता है।

अनुप्रयोज्यता:

इस योजना में निम्नलिखित विनियमित संस्थाएं (आरई) शामिल हैं:

- सभी वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक, जिनकी जमा राशि पिछले वित्तीय वर्ष के लेखापरीक्षित तुलन पत्र की तारीख को 50 करोड़ रुपये और उससे अधिक है;
- सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (एनबीएफसी) (आवास वित्त कंपनियों को छोड़कर) जो (क) जमा स्वीकार करने के लिए प्राधिकृत हैं; या (ख) जिनके ग्राहक इंटरफ़ेस हैं और जिनकी अस्तियाँ पिछले वित्तीय वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को रूप 100 करोड़ और उससे अधिक हैं।
- इस योजना के तहत परिभाषित सभी प्रणालीगत प्रतिभागी।

योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

- शिकायत के आधार:** विनियमित संस्था के किसी भी कार्य / चूक के कारण सेवा में कमी के लिए व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
"प्राधिकृत प्रतिनिधि" से आशय किसी वकील के अलावा अन्य व्यक्ति (जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो) से हैं जो लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत रूप से नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत हो सकता है।

II. योजना के तहत शिकायत तभी स्वीकार्य होगी जब:

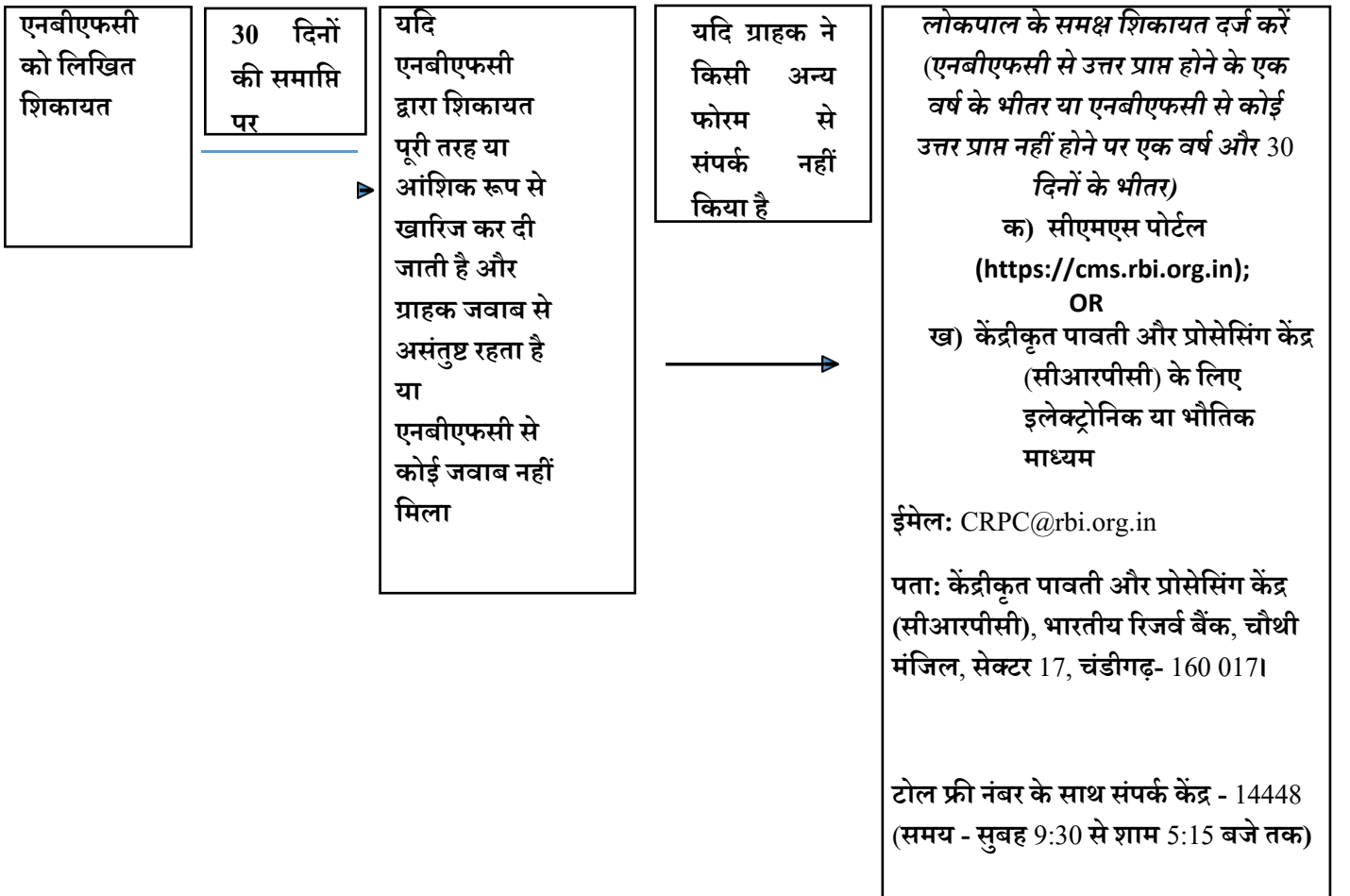
- शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की हो और
 - विनियमित इकाई द्वारा शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो; तथा
 - शिकायतकर्ता ने शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर लोकपाल को शिकायत दर्ज की हो या जहां शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है।
- शिकायत उसी कार्रवाई के कारण से संबंधित नहीं है जो पहले से ही है
 - लोकपाल के समक्ष लंबित हो या लोकपाल द्वारा निपटारा कर दिया गया हो या कार्रवाई कर दी गई हो, फिर चाहे वह शिकायत उसी शिकायतकर्ता से या किसी एक के साथ या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुई हो या प्राप्त नहीं हुई हो;
 - किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मुच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा कोई निर्णय या अधिनिर्णय दिया गया हो, फिर चाहे वह शिकायत उसी शिकायतकर्ता से या किसी एक के साथ या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुई हो या प्राप्त नहीं हुई हो।

- ग) शिकायत का स्वरूप तुच्छ या तंग करने वाला न हो;
- घ) विनियमित संस्था के प्रति शिकायत भारतीय परिसीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत ऐसे दावों हेतु निर्धारित परिसीमा अवधि की समाप्ति के पूर्व की गई हो;
- ङ) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट के अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता हो;
- च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई गई हो, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

III. योजना के तहत शिकायत स्वीकार न करने के आधार वे हैं जिनमें निम्न मामले शामिल हैं: -

- क) आरई का वाणिज्यिक फैसला/वाणिज्यिक निर्णय;
- ख) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक आरई के बीच विवाद;
- ग) लोकपाल को सीधे संबोधित नहीं की गई शिकायत;
- घ) आरई के प्रबंधन या कार्यपालकों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- ङ) विवाद जिसमें वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की गई है;
- च) सेवा भा.रि.बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- छ) आरई के बीच विवाद; तथा
- ज) एक आरई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:



➤ **अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:**

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

शिकायतों का समाधान:

- लोकपाल के समक्ष की जाने कार्यवाही प्रकृति में संक्षिप्त होती है।
- सुविधा, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा दिया जाता है। अगर यहां तक नहीं पहुंचे तो अधिनिर्णय/आदेश जारी किया जा सकता है।

ध्यान दें:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- शिकायतकर्ता को न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण से संपर्क करने की स्वतंत्रता है।

योजना की विस्तृत प्रति के लिए कृपया https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf देखें।

एनबीएफसी हेतु लोकपाल के पते और कार्यक्षेत्र

क्र.सं.	केंद्र	एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय का पता	कार्यक्षेत्र
1.	चेन्नई	मार्फत भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 दूरभाष: 25395964 फैक्स नहीं: 25395488 ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, लक्षद्वीप संघ शासित क्षेत्र और पुदुचेरी संघ शासित क्षेत्र
2.	मुंबई	मार्फत भारतीय रिजर्व बैंक, रिजर्व बैंक भायखला कार्यालय भवन, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई- 400 008 एसटीडी कोड: 022 दूरभाष: 2300 1280 फैक्स : 23022024 ईमेल: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव संघ शासित क्षेत्र
3.	नई दिल्ली	मार्फत भारतीय रिजर्व बैंक, संसद मार्ग, नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड: 011 दूरभाष: 23724856 फैक्स: 23725218-19 ईमेल: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़ हिमाचल प्रदेश, और राजस्थान और जम्मू और कश्मीर राज्य
4.	कोलकाता	मार्फत भारतीय रिजर्व बैंक, 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 दूरभाष: 22304982 फैक्स: 22305899 ईमेल: cms.nbfcoolkata@rbi.org.in	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड