

भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

मुख्य विशेषताएं

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने "एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" (इसके बाद "एकीकृत योजना" के रूप में संदर्भित) शुरू की है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित कंपनियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित उपभोक्ता शिकायतों को तेज और लागत प्रभावी तरीके से संबोधित करती है।

यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक विनियमित एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के ग्राहकों के लिए शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने पर केंद्रित है। इस योजना ने 'वन नेशन वन लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाया, जिससे आरबीआई लोकपाल प्रक्रिया को बेअसर कर दिया गया।

इस परियोजना की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- शिकायतकर्ता को अब यह पहचानने की आवश्यकता नहीं होगी कि वह किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करेगा।
- यह योजना 'सेवा की कमी' को एक विशिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में परिभाषित करती है। इसलिए, शिकायतों को केवल इसलिए खारिज नहीं किया जाएगा क्योंकि वे "योजना में सूचीबद्ध आधार द्वारा कवर नहीं किए गए हैं"।
- इस योजना ने हर लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को छीन लिया है।
- किसी भी भाषा में भौतिक और ई-मेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक कार्रवाई के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
- विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और विनियमित इकाई के खिलाफ ग्राहकों द्वारा दायर शिकायतों पर जानकारी प्रदान करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक या समकक्ष महाप्रबंधक बैंक के प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।
- विनियमित इकाई को संतोषजनक और समय पर जानकारी / दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने के लिए लोकपाल द्वारा उसके खिलाफ कोई निर्णय जारी किए जाने की स्थिति में अपील करने का अधिकार नहीं होगा।

आरबीआई के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक इस योजना के तहत अपीलिय प्राधिकरण होंगे। योजना के अनुच्छेद 18 के अनुसार, हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि हमारे ग्राहक इस योजना के उद्देश्य और इसके तहत उपलब्ध उपायों से अवगत हैं। एकीकृत योजनाओं तक पहुंचा जा सकता है [\(योजना के लिंक को यहां संदर्भित किया जा सकता है\)।](#)

कौन से आरोप स्वीकार्य नहीं हैं?

इस योजना से संबंधित मामलों में सेवा की कमी के लिए कोई शिकायत सुनवाई योग्य नहीं होगी:

(एक) इस योजना से संबंधित मामलों में सेवा की कमी के लिए कोई शिकायत नहीं की जाएगी:

- एक विनियमित इकाई के वाणिज्यिक निर्णय / वाणिज्यिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग समझौतों के संबंध में एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की जाती है;
- एक विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- एक विवाद जहां एक वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;

- एक सेवा जो रिज़र्व बैंक के नियंत्रण में नहीं है;
- नियंत्रित संस्थाओं के बीच संघर्ष; और
- एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

(दो) इस योजना के तहत कोई भी आरोप गलत नहीं होगा जब तक कि:

- शिकायतकर्ता, इस योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित नियंत्रित इकाई को एक लिखित शिकायत की और -

- (१) नियंत्रित इकाई द्वारा शिकायत को पूरी तरह से या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं था; या यह कि नियंत्रित इकाई को शिकायत प्राप्त करने के 30 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली; और
- (२) शिकायतकर्ता-नियंत्रित इकाई से शिकायत का जवाब प्राप्त करने के एक वर्ष के भीतर या जहां कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर लोकपाल के पास शिकायतें दर्ज की जाती हैं।

- शिकायत उन्हीं कारणों से संबंधित नहीं है जो पहले से मौजूद हैं।

- (१) लोकपाल द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटान किया जाना, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से;
- (२) किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त किया गया हो या नहीं, या संबंधित शिकायतकर्ताओं / पार्टियों में से एक या अधिक के साथ योग्यता के आधार पर;
 - शिकायत प्रकृति में अपमानजनक या तुच्छ या दुर्भावनापूर्ण नहीं है;
 - ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायतें की गईं;
 - शिकायतकर्ता योजना की धारा 11 में उल्लिखित पूरी जानकारी प्रदान करता है; • शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या वकील के अलावा किसी अन्य अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दायर की जाती है जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-धारा (2) (ए) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य माध्यमों से किए गए आरोप शामिल होंगे जहां शिकायतकर्ता आरोप लगाने के लिए सबूत पेश कर सकता है।

स्पष्टीकरण 2: उप-धारा (2) (बी) (2) के प्रयोजनों के लिए, एक ही कारण से किए गए आरोपों में अदालत या न्यायाधिकरण में लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई भी पुलिस जांच शामिल नहीं है।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

<https://cms.rbi.org.in> तक ऑनलाइन शिकायत दर्ज की जा सकती है।

शिकायतें समर्पित ई-मेल "crpc@rbi.org.in" के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या चंडीगढ़ के सेक्टर 17 की चौथी मंजिल पर भारतीय रिजर्व बैंक में स्थापित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र 160017 को भौतिक मोड में भेजी जा सकती हैं। इसके अलावा, टोल-फ्री नंबर के साथ एक संपर्क केंद्र - 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे)।

इस योजना की एक प्रति आरबीआई की वेबसाइट और सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध है। जालान केमिकल इंडस्ट्रीज प्राइवेट लिमिटेड ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के रूप में एकीकृत लोकपाल योजना का भी प्रदर्शन किया है। यह योजना 12 नवंबर, 2021 से लागू होगी। शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया, शिकायत फॉर्म आदि के बारे में अधिक जानकारी के लिए, ग्राहक अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित योजना की जांच कर सकता है।

कंपनी के प्रमुख नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण

नाम	कार्यालय का पता	संपर्क संख्या	ईमेल आईडी
श्री राजेश जैन	कार्यालय: 27 एबी रॉय स्ट्रीट, अभिनंदन, जीआर फ्लोर, कोलकाता - 700016।	033- 6646 1500	nodal@jacipl.com

परियोजना के [बारे में अधिक जानकारी के लिए](https://jacipl.com/) <https://jacipl.com/> और www.rbi.org देखें।