

**रिज़र्व बैंक - एकीकृत (समेकित) लोकपाल योजना**  
2021 प्रमुख विशेषताएं

12 नवंबर 2021 से एकीकृत (समेकित) लोकपाल योजना, 2021 प्रभावी है। इस योजना ने आरबीआई (RBI) लोकपाल प्रणाली के अधिकार क्षेत्र को निष्प्रभावी करते हुए 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' का दृष्टिकोण अपनाया है। यह योजना आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं 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 को एकीकृत करती है। यह तीन मौजूदा आरबीआई (RBI) लोकपाल योजनाओं को जोड़ती 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

> **योग्यता:** भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित सभी संस्थान (जैसे बैंक / एनबीएफसी (NBFC) / पेमेंट सिस्टम ऑपरेटर)

> **योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण के लिये प्रक्रिया:**

- i. **शिकायत के लिये आधार:** कोई भी ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं (आरई) के कार्य या चूक के परिणाम स्वरूप सेवा में कमी से पीड़ित है तो वह व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

“प्राधिकृत प्रतिनिधि” से आशय उस व्यक्ति से है, जो एक अधिवक्ता के अलावा, जिसे लोकपाल के समक्ष कार्यवाही हेतु शिकायतकर्ता के प्रतिनिधि के रूप में उपस्थित होने के लिये लिखित रूप से विधिवत नियुक्त या प्राधिकृत किया गया हो।

**II. शिकायत को योजना के दायरे में तब तक नहीं माना जाएगा, जब तक कि:**

a) योजना के तहत शिकायत दर्ज करने से पहले, शिकायतकर्ता ने संबंधित विनियमित संस्था के पास लिखित शिकायत प्रस्तुत कि हो और

- i. शिकायत को विनियमित संस्था द्वारा पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला; और
- ii. शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से शिकायत का जवाब मिलने के बाद या जहां कोई जवाब नहीं मिला है, शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर शिकायत लोकपाल के पास दर्ज की जाती है।

b) शिकायत एक ही कारण से संबंधित न हो, जो पहले से ही:

- i. एक लोकपाल के समक्ष लंबित है या एक लोकपाल द्वारा योग्यता के आधार पर पर कार्रवाई की गई हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ संयुक्त रूप से या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं;
- ii. किसी भी अदालत, कचहरी(ट्रिब्यूनल) या न्यायकर्ता या किसी अन्य मंच (फ़ोरम) या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो ; या, किसी अदालत, कचहरी(ट्रिब्यूनल) या न्यायकर्ता या किसी अन्य मंच (फ़ोरम) या प्राधिकरण द्वारा, उसी शिकायतकर्ता से या संबंधित एक ही शिकायतकर्ता से या एक या एक से अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं, चाहे उनका निपटारा किया गया हो या नहीं, योग्यता के आधार पर निपटाया गया हो या नहीं।

c) शिकायत अपमानजनक या ओछी या परेशान करने वाली नहीं हो ।

d) ऐसे दावों के लिए, सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की समाप्ति से पहले विनियमित संस्था के पास शिकायत दर्ज कराई गई हो;

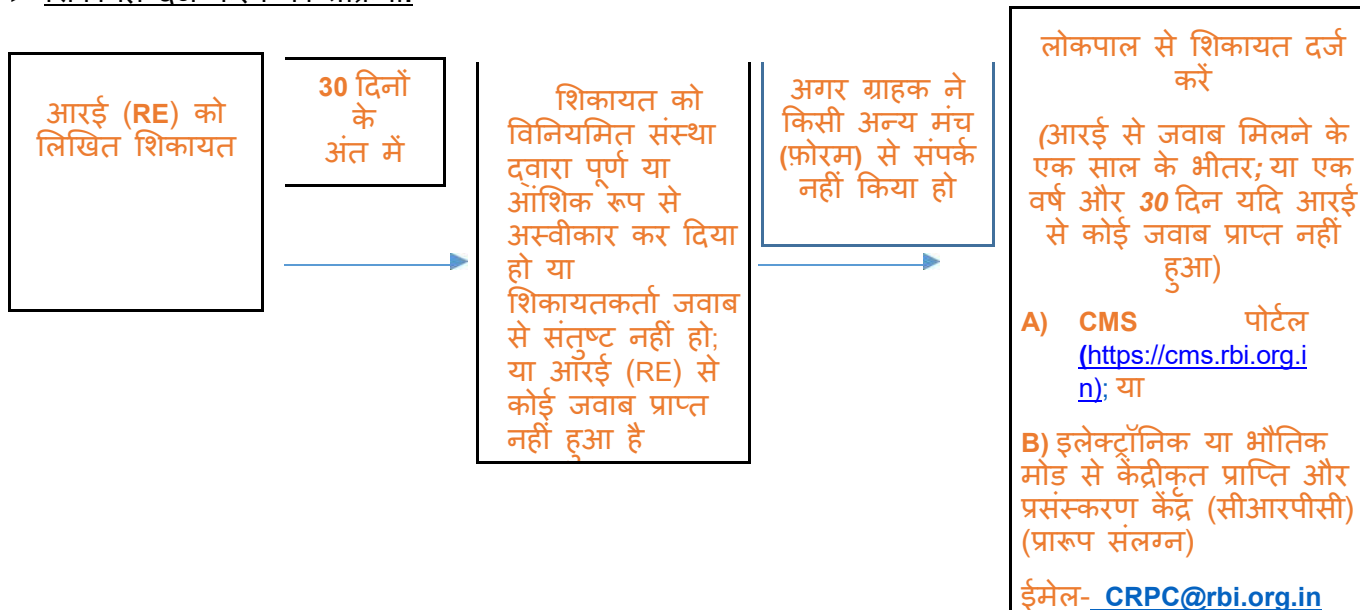
e) शिकायतकर्ता योजना की धारा 11 में उल्लेखित पूरी जानकारी प्रदान करता है;

f) शिकायतकर्ता ने व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई है, जब तक कि अधिवक्ता शिकायतकर्ता न हो।

III. योजना के तहत शिकायत दर्ज नहीं करने के कारण इस प्रकार हैं-

- a) आरई का व्यावसायिक निर्णय / व्यापार निर्णय;
- b) आउटसोर्सिंग समझौते के संबंध में विक्रेता और आरई के बीच विवाद;
- c) शिकायत सीधे लोकपाल के पास नहीं होती है;
- d) प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- e) ऐसे विवाद जिनमें वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- f) यह सेवा भारतीय रिजर्व बैंक के विनियामक दायरे के भीतर नहीं है;
- g) आरई के बीच विवाद; और
- h) आरई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध को लेकर विवाद।

> शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:



> अपीलीय अधिकारी के समक्ष अपील:

- शिकायतकर्ता, जो लोकपाल के कार्यालय द्वारा किसी शिकायत को अस्वीकार करने से आहत है, अधिनिर्णय की प्राप्ति या अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई से अपील कर सकता है।
- अपीलीय अधिकारी, यदि संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने के पर्याप्त कारण हैं, तो अपीलीय अधिकारी प्रदत्त अवधि 30 दिनों से अधिक बढ़ाने की अनुमति दे सकता है।

> शिकायतों का निवारण:

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही को संक्षेप में प्रस्तुत किया गया है।
- सुलह या मध्यस्थता के जरिए निपटान को बढ़ावा देता है, यदि नहीं, तो आदेश जारी कर सकते हैं।

**नोट:**

- यह वैकल्पिक विवाद समाधान प्रणाली है।
- शिकायतकर्ता को कोर्ट, ट्रिब्यूनल या आर्बिटर या किसी अन्य फोरम या अथॉरिटी से संपर्क करने की स्वतंत्रता है।

अधिक जानकारी के लिए, कृपया इंक्रेड (InCred) की वेबसाइट [www.incred.com](http://www.incred.com) या आरबीआई (RBI) की वेबसाइट [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर उपलब्ध योजना के विवरण देखें। योजना की एक प्रति हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है, जो ग्राहकों को अनुरोध पर संदर्भ के लिए प्रदान की जाएगी।