



भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 - मुख्य विशेषताएं

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 - मुख्य विशेषताएं (योजना) भारतीय रिज़र्व बैंक 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; तथा; (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019। बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35A, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 45L तथा भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा बनाई गई योजना, आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों का लागत-मुक्त निवारण प्रदान करेगा, यदि ग्राहकों की संतुष्टि के लिए समाधान नहीं किया जाता है या विनियमित इकाई द्वारा 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है।

योजना की कुछ मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- i) अब शिकायतकर्ता को यह पहचानने की आवश्यकता नहीं होगी कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करनी चाहिए।
- ii) यह योजना अपवर्जनों(एक्सक्लूसन) की निर्दिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में 'सेवा में कमी' को परिभाषित करती है। अतः, शिकायतों को अब केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत शामिल नहीं" होने के कारण अस्वीकृत नहीं किया जाएगा।
- iii) इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।

- iv) किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए आरबीआई, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
- v) विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और ग्राहकों द्वारा विनियमित इकाई के खिलाफ दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक या समकक्ष में महाप्रबंधक के पद पर प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।
- vi) विनियमित संस्था को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां लोकपाल द्वारा उसके खिलाफ संतोषजनक और समय पर सूचना/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने के लिए एक पुरस्कार जारी किया जाता है।
- vii) भारतीय रिजर्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक इस योजना के तहत अपीलीय प्राधिकारी होंगे।
- viii) शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं। शिकायतें समर्पित ई-मेल के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या प्रारूप में भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' को भौतिक मोड में भेजी जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त, एक टोल-फ्री नंबर के साथ एक संपर्क केंद्र - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे) - को भी हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में शुरू किया जा रहा है और अन्य भारतीय भाषाओं को कवर करने के लिए इसका विस्तार किया जाएगा। उचित समय पर। संपर्क केंद्र आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा।