



रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 – मुख्य विशेषताएं

रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (योजना) RBI 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; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019। बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35क, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 45ठ, और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा बनाई गई योजना, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों का लागत-मुक्त निवारण प्रदान करेगी। यदि ग्राहकों की संतुष्टि के लिए हल नहीं किया जाता है या विनियमित इकाई द्वारा 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है।

इस योजना की कुछ मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं

- १) शिकायतकर्ता के लिए अब यह बताना जरूरी नहीं होगा कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
- २) यह योजना अपवर्जनों की एक विनिर्दिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में सेवा में कमी को परिभाषित करती है। इसलिए, शिकायतों को अब केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के तहत कवर नहीं किए जाने" के कारण खारिज नहीं किया जाएगा। (iii) इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
- ३) किसी भी भाषा में वास्तविक और ई-मेल शिकायतों की प्राप्ति और उन पर प्रारंभिक कार्रवाई करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केन्द्रीकृत रसीद और संसाधन केन्द्र की स्थापना की गई है।
- ४) विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने और विनियमित संस्था के खिलाफ ग्राहकों द्वारा दायर शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में महाप्रबंधक के रैंक में प्रधान नोडल अधिकारी या समकक्ष की होगी।

- ५) विनियमित संस्था को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां संतोषजनक और समय पर सूचना/दस्तावेज प्रस्तुत न करने के लिए लोकपाल द्वारा उसके खिलाफ अधिनिर्णय जारी किया जाता है।
- ६) 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 भौतिक मोड में भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' को प्रारूप में भेजी जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त, टोल-फ्री नंबर – 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे) के साथ एक संपर्क केंद्र भी शुरू में हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में शुरू किया जा रहा है और आने वाले समय में अन्य भारतीय भाषाओं को कवर करने के लिए इसका विस्तार किया जाएगा। संपर्क केंद्र आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायतकर्ताओं को शिकायत दर्ज करने में मार्गदर्शन करेगा।