

रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 मुख्य विशेषताएं

ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक प्रणाली प्रदान करने के लिए, भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को त्वरित और लागत प्रभावी तरीके से हल करने के लिए "एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" (इसके बाद "एकीकृत योजना" के रूप में संदर्भित) शुरू की है।

यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के उपभोक्ताओं के लिए शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने पर जोर देती है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाती है।

इस योजना की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- शिकायतकर्ता के लिए अब यह बताना जरूरी नहीं होगा कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
- यह योजना अपवर्जनों की एक विनिदष्ट 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।
- इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
- किसी भी भाषा में वास्तविक और ई-मेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक कार्रवाई के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केन्द्रीकृत रसीद और संसाधन केन्द्र स्थापित किया गया है।
- 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।
- 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।

भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक इस योजना के तहत अपीलीय प्राधिकारी होंगे। योजना के पैराग्राफ 18 के अनुसार, हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि हमारे ग्राहक योजना के उद्देश्य और इसके तहत उपलब्ध उपायों से अवगत हों। एकीकृत योजना यहां देखी जा सकती है।

कौन सी शिकायतें सुनवाई योग्य नहीं हैं?

निम्नलिखित मामलों में योजना के अंतर्गत सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत विचारणीय नहीं रखी जाएगी:

(एक) सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत योजना के तहत निम्नलिखित मामलों में नहीं दी जाएगी:

- एक विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय /
- एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई है;
- एक विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- एक विवाद जिसमें एक वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;
- ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक कार्यक्षेत्र में न हो;
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और
- एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

(दो) योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक:

- शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित इकाई को एक लिखित शिकायत की थी और -

- (१) शिकायत को विनियमित इकाई द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; और
- (२) शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को शिकायत का जवाब प्राप्त होने के बाद या जहां कोई जवाब नहीं मिला है, लोकपाल को शिकायत की जाती है।

• शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है-

- (१) लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुणावगुण के आधार पर निपटाया या निपटाया जाता है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक पक्षों के साथ;
- (२) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया जाता है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हो या संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों में से एक या अधिक के साथ;
 - शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या प्रकृति में कष्टप्रद नहीं है;
 - विनियमित इकाई को शिकायत ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी;
 - शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;
 - शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या एक वकील के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (2) (ए) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है। स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2) (बी) (ii) के प्रयोजनों के लिए, कार्रवाई के एक ही कारण के संबंध में एक शिकायत में अदालत या ट्रिब्यूनल या आपराधिक अपराध में शुरू की गई किसी भी पुलिस जांच के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही शामिल नहीं है।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

<https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं।

शिकायतें समर्पित ई-मेल "crpc@rbi.org.in" के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' को प्रारूप में भौतिक मोड में भेजी जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त, टोल-फ्री नंबर - 144448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) के साथ एक संपर्क केंद्र।

योजना की एक प्रति आरबीआई की वेबसाइट और सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध है। म्पोक्रेट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड, एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी होने के नाते, एकीकृत लोकपाल योजना को भी प्रदर्शित किया है। यह योजना 12 नवंबर 2021 से प्रभावी है। शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया, शिकायत प्रपत्र, आदि के बारे में किसी भी अधिक जानकारी के लिए, ग्राहक अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित योजना का उल्लेख कर सकता है।

कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण

नाम	कार्यालय का पता	संपर्क क्रमांक	ईमेल आईडी
श्री सुमंत मुखर्जी	पंजीकृत कार्यालय: पीएस सृजन कॉर्प पार्क, यूनिट - 1204, 12 वीं मंजिल, टॉवर- I प्लॉट-जी 2, स्ट्रीट नंबर 25, जीपी ब्लॉक, सेक्टर वी कोलकाता- 700091।	7605057586	sumanta@mpokket.com

योजना के अधिक विवरण के लिए www.mpokket.com और www.rbi.org देखें