

एकीकृत लोकपाल योजना 2021 की मुख्य विशेषताएँ

आरबीआई लोकपाल एक अर्ध-न्यायिक प्राधिकरण है जिसकी स्थापना 2006 में की गई थी और इस प्राधिकरण की स्थापना भारत सरकार द्वारा विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की शिकायतों को शीघ्र और लागत प्रभावी तरीके से हल करने के लिए की गई थी।

एकीकृत लोकपाल योजना 2021 को आरबीआई द्वारा तैयार किया गया है, जिसके तहत सभी बैंकिंग, गैर-बैंकिंग और डिजिटल लेनदेन सेवा प्रदाताओं को एकल दायरे में लाया गया है।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 12 नवंबर 2021 से प्रभावी है। उक्त योजना के प्रकाशन के साथ, पूर्ववर्ती योजनाएँ, अर्थात (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 रिजर्व बैंक –एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 में शामिल कर दिया गया है।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएँ निम्नलिखित हैं:

1. योजना के अंतर्गत शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक:

- a) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले कंपनी को लिखित शिकायत की थी और
 - i) कंपनी ने या तो शिकायत को पूर्णतः या आंशिक रूप से खारिज कर दिया है या शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को कंपनी में शिकायत दर्ज कराने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला है और
 - ii) शिकायतकर्ता को कंपनी से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर लोकपाल के समक्ष शिकायत की गई हो या जहाँ कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ हो, वहाँ शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिन के भीतर शिकायत की गई हो;
- b) शिकायत उसी वाद हेतुक के संबंध में नहीं हो जो पहले से ही है—
 - i) किसी लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटारा

गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो; और किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो;

- ii) या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो।
- c) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की है;
- d) कंपनी को शिकायत ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति के बाद की गई थी;
- e) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूर्ण जानकारी प्रदान नहीं करता है;
- f) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अन्य अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज नहीं कराई जाती है (जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो)।

2. योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं होगी:

- कंपनी का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक फैसला;
- आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद;
- कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- ऐसा विवाद जिसमें कंपनी द्वारा किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्यवाही शुरू की जाती है;
- ऐसी सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में न आती हो;
- कंपनी और अन्य विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;

- कंपनी के कर्मचारी—नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद;
- ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न की गई हो।

3. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

- i) शिकायत इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
- ii) शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या व्यक्तिगत माध्यम से भी रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केन्द्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केन्द्र में प्रस्तुत की जा सकती है। यदि शिकायत व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि (वकील को छोड़कर) द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या व्यक्तिगत रूप से ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और उसमें ऐसी जानकारी होगी, जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।

4. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

- a) किसी शिकायत के निर्णय या अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, निर्णय या अस्वीकृति की प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।
- b) यदि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो जाता है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है, तो वह 30 दिन से अधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।
- c) अपीलीय प्राधिकरण का सचिवालय अपील की जांच करेगा और उस पर कार्यवाही करेगा।
- d) अपीलीय प्राधिकारी पक्षकारों को सुनवाई का उचित अवसर देने के पश्चात:
 - अपील को खारिज कर देगा; या
 - अपील को स्वीकार कर लेगा और लोकपाल के निर्णय या आदेश को रद्द कर देगा; या
 - अपीलीय प्राधिकारी द्वारा आवश्यक या उचित समझे जाने वाले निर्देशों के अनुसार मामले

को नए सिरे से निपटाने के लिए लोकपाल को वापस भेज देगा; या

- लोकपाल या पंचाट के आदेश को संशोधित कर सकता है और ऐसे निर्देश पारित कर सकता है जो संशोधित लोकपाल या पंचाट के आदेश को प्रभावी बनाने के लिए आवश्यक हों; या
- अगर वह उचित समझे तो कोई अन्य आदेश पारित कर सकता है।

e) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वही प्रभाव होगा जो लोकपाल द्वारा पारित निर्णय या शिकायत को अस्वीकार करने वाले आदेश का होता है।

5. शिकायत प्रपत्र का प्रारूप वेबसाइट

<https://www.srei.com/storage/app/media/pdf/FORM%20OF%20COMPLAINT.pdf> पर उपलब्ध है।