

भारतीय रिज़र्व बैंक की एकीकृत लोकपाल योजना, की प्रमुख विशेषताएँ

1. तीनों योजनाओं का एकीकरण

यह योजना पूर्व में प्रचलित तीन योजनाओं का एकीकरण करती है, अर्थात्—

(i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006

(ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों हेतु लोकपाल योजना, 2018

(iii) डिजिटल लेनदेन हेतु लोकपाल योजना, 2019

2. योजना चयन की आवश्यकता समाप्त

अब शिकायतकर्ता को यह निर्धारित करने की आवश्यकता नहीं है कि किस योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करनी है।

3. क्षेत्राधिकार की समाप्ति

लोकपाल कार्यालयों के क्षेत्राधिकार को समाप्त कर दिया गया है, जिससे शिकायतों का निपटान केंद्रीकृत प्रणाली के माध्यम से किया जाता है।

4. “सेवा में कमी” की व्यापक परिभाषा

शिकायत दर्ज करने का आधार “सेवा में कमी निर्धारित किया गया है, जिसमें सेवा में किसी भी प्रकार की कमी या त्रुटि सम्मिलित है, तथापि कुछ मामलों को अपवाद के रूप में रखा गया है।

5. केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC)

शिकायतों की प्राप्ति एवं प्रारंभिक जांच हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत केंद्र स्थापित किया गया है, जहाँ किसी भी भाषा में प्राप्त शिकायतों का निपटान प्रारंभ किया जाता है।

6. शिकायत दर्ज करने के माध्यम

शिकायत निम्न माध्यमों से दर्ज की जा सकती है:

- ऑनलाइन पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in>
- ई-मेल: crpc@rbi.org.in

- डाक द्वारा:
केंद्रीय प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र,
भारतीय रिज़र्व बैंक,
चौथी मंजिल, सेक्टर-17,
चंडीगढ़ - 160017

- 7. **संपर्क केंद्र** :इसके अतिरिक्त, भारतीय रिज़र्व बैंक की वैकल्पिक शिकायत निवारण प्रणाली के संबंध में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करने तथा शिकायतकर्ताओं को शिकायत दर्ज करने में मार्गदर्शन हेतु टोल-फ्री नंबर 14448 (प्रातः 9:30 बजे से सायं 5:15 बजे तक) के साथ एक संपर्क केंद्र भी स्थापित किया गया है।

- 8. **अपीलीय प्राधिकारी**
उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रभारी कार्यकारी निदेशक इस योजना के अंतर्गत अपीलीय प्राधिकारी होंगे।

- 9. **योजना की उपलब्धता**
योजना की प्रति भारतीय रिज़र्व बैंक की आधिकारिक वेबसाइट तथा CMS पोर्टल पर उपलब्ध है।

- 10. **प्रभावी तिथि**
यह योजना 12 नवंबर 2021 से प्रभावी है।

अतिरिक्त प्रमुख बिंदु (विशेष रूप से गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी जैसे नेडफ़ी के संदर्भ में)

1. “एक राष्ट्र, एक लोकपाल” की अवधारणा

इस योजना में क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार की पूर्व व्यवस्था को समाप्त कर दिया गया है अब नेडफ़ी का ग्राहक भारत के किसी भी स्थान से शिकायत दर्ज कर सकता है, जिसका निपटान संबंधित शाखा की परवाह किए बिना केंद्रीकृत प्रणाली के माध्यम से किया जाएगा।

2. सेवा में कमी" की व्यापक परिभाषा:

इस योजना के अंतर्गत शिकायत के सीमित आधारों की पूर्व व्यवस्था को समाप्त कर "सेवा में कमी" की व्यापक परिभाषा अपनाई गई है। इसके अनुसार, नेडफ़ी द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सेवाओं में किसी भी प्रकार की कमी, त्रुटि या अपर्याप्तता के संबंध में शिकायत दर्ज की जा सकती है।

अपवाद:

निम्न मामलों में शिकायत दर्ज नहीं की जा सकती—

- वाणिज्यिक निर्णय (जैसे ऋण स्वीकृति/अस्वीकृति संबंधी निर्णय)
- संस्था एवं उसके विक्रेताओं/कर्मचारियों के मध्य विवाद

3. केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC)

सभी भौतिक एवं ई-मेल द्वारा प्राप्त शिकायतों का निपटान अब भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में स्थापित एकल केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) द्वारा किया जाता है। यह केंद्र सभी शिकायतों की प्रारंभिक जांच एवं प्रसंस्करण हेतु प्रथम संपर्क बिंदु के रूप में कार्य करता है, जिसके उपरांत उन्हें लोकपाल को आवंटित किया जाता है।

4 . शून्य शुल्क

शिकायत दर्ज करने से लेकर अंतिम निर्णय तक की पूरी प्रक्रिया शिकायतकर्ता के लिए निःशुल्क है।

5. . मुआवजा प्रावधान

लोकपाल द्वारा मुआवजा प्रदान करने की शक्ति

लोकपाल को ग्राहकों को हुई हानि के लिए मुआवजा प्रदान करने का अधिकार है—

- **वास्तविक हानि:**

“सेवा में कमी” के कारण हुई वास्तविक वित्तीय हानि की पूर्ति हेतु लोकपाल द्वारा उपयुक्त राशि प्रदान की जा सकती है (यह विवाद की राशि के आधार पर निर्धारित होती है, इसकी कोई निश्चित अधिकतम सीमा निर्धारित नहीं है)।

- **मानसिक कष्ट (Mental Anguish):**

समय की हानि, उत्पीड़न एवं मानसिक कष्ट के लिए अधिकतम ₹1,00,000 (एक लाख रुपये) तक अतिरिक्त मुआवजा प्रदान किया जा सकता है।

6. विनियमित संस्था (नेडफ़्री)के अधिकार

- **प्रधान नोडल अधिकारी (PNO):**

नेडफ़्री को एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करना आवश्यक है, जो लोकपाल के समक्ष संस्था का प्रतिनिधित्व करेगा तथा आवश्यक जानकारी/दस्तावेज़ प्रस्तुत करेगा।

- **अपील का अधिकार (Right to Appeal):**

यदि लोकपाल द्वारा दिए गए निर्णय से नेडफ़्री असंतुष्ट है, तो वह भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक (अपीलीय प्राधिकारी) के समक्ष अपील कर सकता है।

- **अपील पर प्रतिबंध (Restriction on Appeal):**

यदि लोकपाल द्वारा निर्णय इस आधार पर दिया गया हो कि संस्था ने समय पर आवश्यक जानकारी या दस्तावेज़ उपलब्ध नहीं कराए, तो ऐसी स्थिति में अपील का अधिकार उपलब्ध नहीं होगा।

7. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज करने से पूर्व ग्राहक को निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन करना आवश्यक है—

1. **आंतरिक शिकायत (Internal Complaint):**

सर्वप्रथम नेडफ़्री के पास लिखित शिकायत दर्ज करें।

2. **प्रतीक्षा अवधि (Wait Period):**

शिकायत पर उत्तर प्राप्त करने हेतु 30 दिनों तक प्रतीक्षा करें।

3. **अग्रेशन (Escalation):**

यदि शिकायत अस्वीकार कर दी जाती है, 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं

होता है, अथवा प्राप्त उत्तर से ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो वह CMS पोर्टल
(cms.rbi.org.in) के माध्यम से लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज कर सकता है।

