

मुख्य विशेषताएं: रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

1. शिकायत योजना के तहत नहीं होगी, जब तक कि:

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

मैं। शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; तथा

द्वितीय शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर, जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत लोकपाल को की जाती है।

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

एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा निपटाया या योग्यता के आधार पर निपटाया जाता है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;

द्वितीय किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं / पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं

शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है;

इस तरह के दावों के लिए परिसीमन अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी;

शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;

शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

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

एक विनियमित संस्था का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;

एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;

एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है;

किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध 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 दायरे में न हो;

विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; तथा

एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

शिकायत <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है

शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में भी प्रस्तुत किया जा सकता है। यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जानी चाहिए जिसमें रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की गई जानकारी हो।

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

अपील प्राधिकारी, यदि यह संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था, तो 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति नहीं दे सकता है।