मुख्य विशेषताएं

भारतीय रिज़र्व बैंक – आंतरिक लोकपाल योजना, 2026

आंतरिक लोकपाल योजना, 2026, 1 जुलाई 2026 से प्रभावी है। इस योजना की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं

I. शिकायत तब ही दर्ज की जा सकती है, जब:

क. शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत दर्ज करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को लिखित रूप में शिकायत की हो, और

i. विनिमयित संस्था ने उस शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया हो और शिकायतकर्ता उस जवाब से संतुष्ट न हो; अथवा विनियमति संस्था को शिकायत मिलने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता का कोई जवाब न मिला हो; और

ii. शिकायकर्ता को विनियमति संस्था से जवाब मिलने के एक वर्ष के भीतर लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की गई हो, या यदि कोई जवाब नहीं मिला है, तो शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिन के भीतर दर्ज की गई हो।

ख. शिकायत उसी विषय से संबंधित न हो, जो पहले सेः

i. किसी लोकपाल के समक्ष लंबित हो या किसी लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाई जा चुकी हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से मिली हो या एक या अधिक अन्य शिकायतकर्ताओं/पक्षों के साथ मिलकर मिली हों;

ii. किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो या उनके द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाई जा चुकी हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से मिली हो या एक या अधिक अन्य शिकायतकर्ताओं/पक्षों के साथ मिलकर मिली हों।

ग. शिकायत अपमाजनक, तुच्छ या तंग करने के इरादे से दर्ज न की गई हो;

घ. विनियमित संस्था को की गई शिकायत, परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत ऐसे दावों के लिए तय समय-सीमा समाप्त होने से पहले की गई हो;

ङ. शिकायतकर्ता ने योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट सभी आवश्यक जानकारी दी हो;

च. शिकायत, शिकायतकर्ता ने स्वयं या किसी अधिकृत प्रतिनिधि, अधिवक्ता को छोड़कर, जब तक कि वह स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो, के माध्यम से दर्ज की गई है।

II. इन मामलों में सेवा में कमी की शिकायत योजना के तहत मान्य नहीं होगी:

क. किसी विनियमति संस्था के व्यावसायिक निर्णय से जुड़े मामले;

ख. किसी आउटसोर्सिंग अनुबंध को लेकर विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद;

ग. ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबंधित न हो;

घ. विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ़ सामान्य शिकायतें;

ङ. ऐसे मामले जिनमें विनियमित संस्था किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों का पालन करते हुए कार्रवाई कर रही हो;

च. ऐसी सेवाएं जो रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरें में न आती हों;

छ. दो विनियमित संस्थाओं के बीच का विवाद; और

ज. किसी विनियमित संस्था के भीतर कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

III. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

क. शिकायत https://cms.rbi.org.in पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।

ख. शिकयत रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रक्रिया केंद्र को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में भी भेजी जा सकती है। यदि शिकायत भौतिक रूप में भेजी जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर होना आवश्यक है। शिकायत उसी प्रारूप और जानकारी के साथ इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में भेजी जानी चाहिए, जैसा रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया गया हो।

IV. अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील

लोकपाल कार्यालय द्वारा दिए गए निर्णय या शिकायत खारिज करने के फ़ैसले से असंतुष्ट शिकायतकर्ता, निर्णय या खारिजी की सूचना मिलने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील कर सकता है।

यदि अपीलीय प्राधिकरण को यह विश्वास हो जाए कि शिकायतकर्ता के पास निर्धारित समय के भीतर अपील न कर पाने का पर्याप्त कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि दे सकता है।

V. शिकायतों का समाधान

क. आरबीआई लोकपाल / उपलोकपाल, शिकायतकर्ता और ऑक्सिलो के बीच आपसी सहमति से शिकायत सुलझाने का प्रयास करेंगे।

ख. योजना के तहत होने वाली कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है और यह साक्ष्य के औपचारिक नियमों से बाध्य नहीं है।

ग. शिकायत को निम्न स्थितियों में सुलझा हुआ माना जाएगा:

- लोकपाल के हस्तक्षेप पर एएफ़एसएल द्वारा शिकायत का पूर्ण समाधान कर दिया जाए।
- शिकायतकर्ता समाधान को संतोषजनक मानकर स्वीकार कर ले।
- शिकायतकर्ता स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ले।
- लोकपाल यह निष्कर्ष निकाले कि शिकायतकर्ता की आपत्तियों में पर्याप्त आधार नहीं है।
- शेष मुद्दे योजना के दायरे से बाहर हों, सेवा में कमी से संबंधित न हों या आगे विचार किए जाने योग्य न हों।