

दी काँगड़ा कोआपरेटिव बैंक लिमिटेड
सी -29, कम्युनिटी सेण्टर , पंखा रोड
जनकपुरी नई दिल्ली -110055

रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021
(इंटीग्रेटेड ओम्बुसमैन स्कीम 2021)

मुख्य विशेषताएं

एकीकृत लोकपाल योजना 2021 (इंटीग्रेटेड ओम्बुसमैन स्कीम 2021), 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाती है। यह आर.बी.आई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करता है, जिसमें (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 शामिल है।

- **प्रयोज्यता:** भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित सभी संस्थाएं (अर्थात बैंक/ एनबीएफसी/ पेमेंट सिस्टम ऑपरेटर्स)
- **योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:**

1. **शिकायत का आधार:** किसी भी विनियमित संस्था (आरई) के किसी भी कार्य/ चूक के परिणामस्वरूप सेवा में कमी व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकती है।

“अधिकृत प्रतिनिधि” का अर्थ है कि वकील के अलावा अन्य व्यक्ति (जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत रूप से नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत।

II. शिकायत योजना के तहत नहीं होगी, जब तक की:

- a) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की थी और
 - i. शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; और
 - ii. शिकायत की तारीख से 1 वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से शिकायत का जवाब प्राप्त होने के 1 वर्ष के भीतर या जहां कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, शिकायत लोकपाल को की जाती है।
- b) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है:
 - i. एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा निपटाया या योग्यता के आधार पर निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
 - ii. किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या सुना गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं/ पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
- c) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है;
- d) परिसीमन की अवधि समाप्त होने से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी जो ऐसे दावों के लिए लिमिटेशन एक्ट 1963 के तहत निर्धारित हैं;
- e) शिकायतकर्ता योजना के खंड (क्लॉज 11) में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;

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

III. योजना के तहत शिकायतें सुनने योग्य नहीं हैं, और इसका आधार वे हैं जिनमें मामले शामिल हैं जैसे-

- a) आरई का व्यावसायिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- b) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक आरई के बीच विवाद;
- c) लोकपाल को सीधे संबोधित नहीं की गई शिकायत;
- d) आरई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- e) वैसे विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- f) सेवा जो आरबीआई के नियामक दायरे के भीतर नहीं है;
- g) आरई के बीच विवाद; तथा
- h) आरई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

➤ **शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:**

आरई को लिखित शिकायत

30 दिनों की समाप्ति पर

यदि आरई द्वारा शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दी जाती है और ग्राहक प्रतिक्रिया से असंतुष्ट रहता है या आरई से कोई जवाब प्राप्त नहीं हुआ है

यदि ग्राहक ने किसी अन्य फोरम से संपर्क नहीं किया है।

लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें (आरई के उत्तर प्राप्त होने के 1 वर्ष के भीतर या 1 वर्ष और 30 दिनों के भीतर यदि आरई से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है)
ए) सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>); या
बी) इलेक्ट्रॉनिक या फिजिकल मोड से केंद्रीकृत रसीद और प्रोसेसिंग केंद्र (सीआरपीसी)
ईमेल: CRPC@rbi.org.in पता: सीआरपीसी, आरबीआई, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017 टोल फ्री नंबर के साथ संपर्क केंद्र- 14448 (समय- सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक)

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील करें :

- शिकायतकर्ता किसी अधिनिर्णय या लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित है, अधिनिर्णय प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख के 30 दिनों के भीतर, कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), भारतीय रिजर्व बैंक को अपील कर सकता है।
- अपीलीय प्राधिकारी, यदि संतुष्ट हो जाता है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है, तो वह 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति दे सकता है।

➤ शिकायतों का समाधान :

- लोकपाल के समक्ष की कार्यवाही मामले का संक्षेप है।
- सुविधा, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है, यदि ऐसा नहीं हुआ तो ----
-----→ अधिनिर्णय/आदेश जारी कर सकता है।

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- शिकायतकर्ता कोर्ट, ट्रिब्यूनल या आर्बिट्रेटर या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

स्कीम की विस्तृत कॉपी के लिए कृपया देखें:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

एस डी शर्मा

सीईओ