



रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021 - मुख्य विशेषताएँ

इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 ("स्कीम") 12 नवंबर, 2021 से लागू है। स्कीम भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") को लोकपाल बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाया यह सिस्टम अधिकार क्षेत्र से बाहर है। यह RBI की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को जोड़ता है, यानी (i) (ii) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019।

1. प्रयोज्यता:

यह स्कीम उन कंपनियों द्वारा दी जाने वाली सर्विसेज़ के बारे में कस्टमर की शिकायतों को हल करने के लिए है जिन्हें रेगुलेट किया जाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के लागू प्रावधानों के तहत आरबीआई, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007, और क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30)।

परिभाषाएं

बड़े अक्षरों में लिखे गए शब्द जो यहां इस्तेमाल किए गए हैं लेकिन डिफाइन नहीं किए गए हैं, उनका मतलब वही होगा जो स्कीम के तहत उन्हें दिया गया है।

"अपीलीय प्राधिकारी" का तात्पर्य आरबीआई के उस विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक से है जो इसका प्रशासन करता है। योजना;

"अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ अधिवक्ता के अलावा ऐसा व्यक्ति है, जिसे विधिवत नियुक्त तथा अधिकृत किया गया हो लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए लेखन;

"शिकायत" का तात्पर्य लिखित रूप में अथवा अन्य माध्यमों से सेवा में कमी का आरोप लगाने वाले अभ्यावेदन से है एक विनियमित इकाई का हिस्सा है, और योजना के अंतर्गत राहत चाहते हैं;

"सेवा में कमी" का अर्थ किसी वित्तीय सेवा या ऐसी अन्य सेवाओं में कमी या अपर्याप्तता है उससे संबंधित, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जो हो सकता है या नहीं भी हो सकता है ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति न हो;

"विनियमित इकाई(यां)" या "आरई" का तात्पर्य एक बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, या एक सिस्टम प्रतिभागी या योजना में परिभाषित एक क्रेडिट सूचना कंपनी, या आरबीआई द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य इकाई समय-समय पर; उस हद तक जो स्कीम के तहत शामिल नहीं है।

1. ओम्बड्समैन की शक्तियां और काम b. ओम्बड्समैन/डिप्टी ओम्बड्समैन रेगुलेटेड एंटीटीज़ के कस्टमर्स

की शिकायतों पर विचार करेंगे।

सेवा में कमी से संबंधित।

क. किसी विवाद में लोकपाल के समक्ष लाई जा सकने वाली राशि की कोई सीमा नहीं है, जिसके लिए लोकपाल अवार्ड पास कर सकता है। लेकिन, शिकायत करने वाले को हुए किसी भी नुकसान के लिए, लोकपाल के पास 20,00,000 रुपये (भारतीय रुपये बीस) तक का मुआवजा देने का अधिकार होगा लाख रुपये (केवल) के अलावा, नुकसान के लिए 1,00,000 रुपये (केवल एक लाख रुपये) तक का मुआवजा दिया जाएगा। शिकायतकर्ता का समय, खर्च और शिकायतकर्ता को हुई परेशानी/मानसिक परेशानी के लिए।

a. लोकपाल के पास सभी शिकायतों को देखने और बंद करने का अधिकार होगा, जबकि उप लोकपाल के पास सभी शिकायतों को देखने और बंद करने का अधिकार होगा। योजना के खंड 10 के अंतर्गत आने वाली शिकायतों को बंद करने का अधिकार होगा (जैसा कि इसमें भी उल्लेख किया गया है) इस दस्तावेज़ के पैराग्राफ 4(बी) और (सी) के तहत संक्षिप्त जानकारी) और शिकायतों का निपटारा सुविधा के माध्यम से किया जाता है, जैसा कि बताया गया है योजना के खंड 14 के तहत (इस दस्तावेज़ के पैराग्राफ 6 के तहत संक्षेप में भी उल्लेख किया गया है)।

- a. लोकपाल हर साल 31 मार्च तक RBI के डिप्टी गवर्नर को एक रिपोर्ट भेजेगा, जिसमें ये बातें होंगी
पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान कार्यालय की गतिविधियों की एक सामान्य समीक्षा करेगा, और ऐसी रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा
दूसरी जानकारी जो रिज़र्व बैंक दे सकता है।

1. योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

- शिकायत का आधार: कोई भी ग्राहक जो किसी रेगुलेटेड एंटीटी के किसी काम या गलती से परेशान है, जिसके कारण सर्विस में कमी वाले लोग स्कीम के तहत खुद या किसी ऑथराइज़्ड के ज़रिए शिकायत कर सकते हैं। प्रतिनिधि।

- क. योजना के तहत शिकायत नहीं होगी, जब तक कि: शिकायतकर्ता ने शिकायत करने से पहले योजना के तहत शिकायत, संबंधित विनियमित संस्था को लिखित शिकायत की और शिकायत को रेगुलेटेड एंटीटी ने पूरी तरह या कुछ हद तक खारिज कर दिया है, और शिकायत करने वाला नहीं है जवाब से संतुष्ट नहीं हैं; या शिकायतकर्ता को 30 दिनों के अंदर कोई जवाब नहीं मिला है। रेगुलेटेड एंटीटी को शिकायत मिली; और b. शिकायतकर्ता को शिकायत मिलने के एक साल के अंदर ओम्बड्समैन को शिकायत की जाती है। शिकायत पर विनियमित इकाई से उत्तर प्राप्त करना या, यदि कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो एक वर्ष के भीतर और शिकायत की तारीख से 30 दिन।
- c. शिकायत उसी कारण से संबंधित नहीं है जो पहले से ही: d. लोकपाल के समक्ष लंबित है या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया जा चुका है, चाहे या एक ही शिकायतकर्ता से या एक या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या एक या एक से अधिक से प्राप्त नहीं हुआ है संबंधित पक्षों की;
- ई. किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, निपटाया गया या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया हो, चाहे एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या एक या अधिक के साथ शिकायत करने वाले/संबंधित पक्ष। शिकायत गाली-गलौज वाली, हल्की या परेशान करने वाली नहीं है;
- f. रेगुलेटेड एंटीटी को शिकायत लिमिटेशन पीरियड खत्म होने से पहले की गई थी। ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित; जी. शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है (साथ ही (इस दस्तावेज़ के पैराग्राफ 5) में संक्षेप में उल्लेख किया गया है);
- h. शिकायत करने वाले ने खुद या किसी ऑथराइज़्ड रिप्रेज़ेंटेटिव के ज़रिए शिकायत दर्ज कराई है। वकील के अलावा, जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो।

क. II. शिकायत न मानने योग्य होने का आधार : सेवा में कमी की कोई भी शिकायत इस आधार पर नहीं मानी जाएगी कि इस योजना में निम्नलिखित मामले शामिल हैं:

बी।

c. RE का कमर्शियल फैसला; iv. आउटसोर्सिंग कॉन्ट्रैक्ट से जुड़ा वेंडर और RE के बीच विवाद; v. ऐसी शिकायतें जो सीधे ओम्बड्समैन को नहीं भेजी गई हों;

vi. किसी RE के मैनेजमेंट या एग्जीक्यूटिव के खिलाफ आम शिकायतें; vii. ऐसा विवाद जिसमें RE किसी कानूनी या कानून लागू करने वाली संस्था के आदेशों का पालन करते हुए कार्रवाई शुरू करता है।

अथॉरिटी; viii.

ऐसी सर्विस जो RBI के रेगुलेटरी दायरे में नहीं आती; ix. RE के बीच विवाद; x. RE के एम्प्लॉई-एम्प्लॉयर रिलेशनशिप से जुड़ा

विवाद; xi. ऐसा विवाद जिसके लिए क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज़ के सेक्शन 18 में उपाय दिया गया है।

(विनियमन) अधिनियम, 2005; और

xii. स्कीम के तहत शामिल नहीं की गई रेगुलेटेड एंटीटी के कस्टमर्स से जुड़ा कोई विवाद।

1. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

RE को लिखित शिकायत: ग्राहक शिकायत दर्ज करने के लिए हमारे किसी भी सर्विस टच पॉइंट पर संपर्क कर सकता है। और शिकायत दर्ज होने के तय समय के अंदर जवाब की उम्मीद करें। शिकायत की पूरी जानकारी समाधान का तरीका नीचे दिए गए लिंक पर दिया गया है:

नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण:

आसानी से देखने के लिए, नोडल ऑफिसर/प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर/शिकायत सुलझाने वाले ऑफिसर की डिटेल्स नीचे दी गई हैं। नीचे उल्लेख किया:

Attention: Mr. Aashish Srivastava

पता: 134, कुतुब प्लाजा, डीएलएफ सिटी फेज 1, गुरुग्राम 122002

ईमेल आईडी: aashish.srivastava@bizloanindia.com

संपर्क करें: +919999115114

लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

i. शिकायत इस मकसद के लिए बनाए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के ज़रिए ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है। ii. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या फिजिकल तरीके से सेंट्रलाइज्ड रिसीट और

रिज़र्व बैंक द्वारा बताए गए प्रोसेसिंग सेंटर पर शिकायत भेजी जाएगी। अगर शिकायत फिजिकल फॉर्म में जमा की जाती है, तो शिकायत करने वाले या उसके अधिकृत प्रतिनिधि के साइन होने चाहिए। शिकायत जमा की जाएगी इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में ऐसे प्रारूप में और ऐसी जानकारी युक्त जैसा कि द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है रिज़र्व बैंक।

1. शिकायतों का समाधान:

क. लोकपाल/उप लोकपाल शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा

शिकायतकर्ता और विनियमित इकाई के बीच सुविधा या सुलह के माध्यम से समझौता या मध्यस्थता।

क. विनियमित संस्था शिकायत प्राप्त होने पर, आरोपों के जवाब में अपना लिखित संस्करण दाखिल करेगी।

शिकायत, जिन दस्तावेजों पर भरोसा किया गया है उनकी प्रतियां संलग्न करते हुए, 15 दिनों के भीतर समाधान के लिए लोकपाल। बशर्ते कि लोकपाल, रेगुलेटेड एंटीटी के अनुरोध पर

लोकपाल की संतुष्टि के लिए लिखित रूप में, इसे दाखिल करने के लिए उचित समझा जाने वाला अतिरिक्त समय प्रदान करें लिखित वर्शन और डॉक्यूमेंट्स।

a. अगर रेगुलेटेड एंटीटी तय समय के अंदर अपना लिखा हुआ वर्शन और डॉक्यूमेंट्स फाइल करना भूल जाती है या फेल हो जाती है ऊपर दिए गए प्रावधानों के अनुसार, लोकपाल रिकॉर्ड में उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और सही ऑर्डर पास करें या अवाई जारी करें।

a. ओम्बड्समैन के सामने की कार्यवाही समरी होती है और सबूत के किसी भी नियम से बंधी नहीं होगी।

a. अगर दोनों पार्टियों के बीच शिकायत का कोई आपसी सहमति से समाधान हो जाता है, तो उसे रिकॉर्ड किया जाएगा। और दोनों पार्टियों ने साइन किया है।

क. शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:

(ए) इसे लोकपाल के हस्तक्षेप पर विनियमित इकाई द्वारा शिकायतकर्ता के साथ सुलझा लिया गया है; या

(बी) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे रिकॉर्ड किया जा सकता है) सहमति दी है कि तरीके और शिकायत का समाधान संतोषजनक है; या

(c) शिकायतकर्ता ने अपनी मर्जी से शिकायत वापस ले ली हो।

क. गैर-प्रतिक्रिया या के कारण जारी किए गए पुरस्कार के संबंध में आरई के पास अपील का कोई अधिकार नहीं होगा तय समय के अंदर मांगी गई जानकारी न देना।

a. अगर शिकायत का हल सुविधा से नहीं होता है, तो जो कार्रवाई सही समझी जाए, वह की जा सकती है। शिकायत के समाधान के लिए शिकायतकर्ता की आरई के अधिकारियों के साथ बैठक भी शामिल है। सुलह या मीडिएशन शुरू किया जा सकता है।

a. शिकायत करने वाले पक्ष ओम्बड्समैन/डिप्टी ओम्बड्समैन के साथ अच्छी नीयत से सहयोग करेंगे, जैसा कि मामला जो भी हो, विवाद के समाधान में और किसी भी उत्पादन के निर्देश का पालन करें तय समय के अंदर सबूत और दूसरे संबंधित डॉक्यूमेंट्स जमा करने होंगे।

1. लोकपाल द्वारा दिया गया पुरस्कार:

क. जब तक शिकायत योजना के खंड 16 के तहत खारिज नहीं कर दी जाती (जैसा कि पैराग्राफ में संक्षेप में भी उल्लेख किया गया है) इस डॉक्यूमेंट के सेक्शन 8 के तहत, लोकपाल जानकारी न देने की स्थिति में एक अवॉर्ड पास करेगा। दस्तावेज़/सूचना; या योजना के खंड 14(9) के तहत मामला हल नहीं हो रहा है (भी इस दस्तावेज़ के पैराग्राफ 6(एफ) के तहत संक्षेप में उल्लिखित), रखे गए रिकॉर्डों के आधार पर, और दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर दिया जाएगा।

क. ओम्बड्समैन के पास मुआवज़े के तौर पर पेमेंट करने का आदेश देने का अधिकार नहीं होगा, शिकायत करने वाले को हुए नुकसान से ज़्यादा रकम या INR 20,00,000, जो भी कम हो। लोकपाल INR 1,00,000 से ज़्यादा का मुआवज़ा भी दे सकता है। शिकायतकर्ता के समय की हानि, हुए खर्च, उत्पीड़न और शिकायतकर्ता को मानसिक पीड़ा हुई।

1. शिकायत का रिजेक्शन:

a. डिप्टी ओम्बड्समैन या ओम्बड्समैन किसी भी स्टेज पर शिकायत को रिजेक्ट कर सकते हैं अगर ऐसा लगता है कि शिकायत की गई:

• योजना के खंड 10 के अंतर्गत अनुरक्षणीय नहीं है (इस योजना के पैराग्राफ 4 में संक्षेप में भी उल्लेख किया गया है) दस्तावेज़); या

• यह सुझाव देने या गाइडेंस या एक्सप्लेनेशन मांगने जैसा है।

a. ओम्बड्समैन किसी भी स्टेज पर शिकायत को रिजेक्ट कर सकता है अगर:

i. उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या

i. नुकसान के लिए मांगा गया मुआवजा देना ओम्बड्समैन के अधिकार में नहीं है।

योजना के खंड 8(2) में दर्शाए अनुसार मुआवजा (जिसे संक्षेप में पैराग्राफ 3(बी) में भी उल्लिखित किया गया है) इस डॉक्यूमेंट का); या ii. शिकायत

करने वाला शिकायत पर सही मेहनत से काम नहीं करता है; या

i. शिकायत बिना किसी सही वजह के है; या

i. शिकायत में विस्तृत डॉक्यूमेंट्री और मौखिक सबूतों पर विचार करने और कार्यवाही की आवश्यकता है लोकपाल के सामने ऐसी शिकायत पर फैसला लेने के लिए सही नहीं हैं; या

i. लोकपाल की राय में कोई वित्तीय नुकसान या क्षति, या असुविधा नहीं हुई है शिकायतकर्ता।

1. अपील प्राधिकरण के समक्ष अपील:

a. लोकपाल द्वारा शिकायत के फैसले या अस्वीकृति से दुखी शिकायतकर्ता, 30 दिनों के भीतर पंचाट की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से (तीस) दिन के भीतर, अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील करें। अर्थात् कि: (a) RE द्वारा अपील केवल अर्थात् रिटि की पहले से मंजूरी के साथ ही फाइल की जा सकती है। अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में कार्यकारी डायरेक्टर/बराबर रैंक का अधिकारी; और (b) RE की अपील के मामले में, 30 (तीस) दिन का समय अपील फाइल करना उस तारीख से शुरू होगा जिस दिन आरई को अवार्ड की स्वीकृति का पत्र प्राप्त होता है शिकायतकर्ता द्वारा

क. अपील प्राधिकरण, यदि वह संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह समय के भीतर अपील करने पर, 30 (तीस) दिन से अधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति नहीं दी जाएगी।

टिप्पणी:

i. यह एक वैकल्पिक शिकायत निवारण ढांचा है।

i. शिकायत करने वाले को कोर्ट, ट्रिब्यूनल या आर्बिटर या किसी दूसरे फोरम या अर्थात् रिटि में जाने की आज़ादी है।

ज़्यादा जानकारी के लिए, कृपया कंपनी की वेबसाइट (www.bizloanindia.com) या पर उपलब्ध स्कीम देखें। RBI की वेबसाइट www.rbi.org.in है। स्कीम की कॉपी हमारे ऑफिस में भी उपलब्ध है, जो दी जाएगी। ग्राहक के अनुरोध पर संदर्भ के लिए।

