

प्रमुख विशेषताएं: रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना")

योजना की प्रति कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की गई है और प्रमुख विशेषताएं नीचे संलग्न हैं

योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण की प्रक्रिया

शिकायत के आधार

कोई भी ग्राहक जो विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक से सेवा में कमी के कारण पीड़ित है, वह स्वयं या खंड 3(1)(सी) के तहत परिभाषित अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

शिकायत के गैर-रखरखाव के आधार

(1) सेवा में कमी के लिए योजना के तहत निम्नलिखित मामलों में कोई शिकायत नहीं की जा सकती:

क) विनियमित संस्था का व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक फैसला;

ख) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद;

ग) लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत;

घ) विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यकारी अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;

ड) वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित संस्था द्वारा की गई कार्रवाई में विवाद;

च) रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में न आने वाली सेवा;

छ) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और

ज) विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़े विवाद।

(2) योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं की जा सकती जब तक कि:

क) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को लिखित शिकायत की हो और

(i) शिकायत को विनियमित संस्था द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो; और

(ii) शिकायतकर्ता द्वारा विनियमित संस्था से शिकायत का जवाब मिलने के एक वर्ष के भीतर लोकपाल को शिकायत की गई हो, या जहां कोई जवाब नहीं मिला है, वहां शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर।

ख) शिकायत उसी कारण से संबंधित न हो जो पहले से ही-

(i) किसी लोकपाल के समक्ष लंबित है या किसी लोकपाल द्वारा निपटाया या गुण-दोष के आधार पर निपटाया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुई हो;

(ii) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित है; या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/संबंधित पक्षों के साथ प्राप्त हुई हो।

क) शिकायत प्रकृति में अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली न हो;

ख) विनियमित संस्था को शिकायत ऐसे दावों के लिए परिसीमन अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित परिसीमन अवधि की समाप्ति से पहले की गई हो;

ग) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता हो;

घ) शिकायत व्यक्तिगत रूप से शिकायतकर्ता द्वारा या अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की गई हो, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (2)(क) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य माध्यमों से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2)(ख)(ii) के प्रयोजनों के लिए, एक ही कारण से संबंधित शिकायत में न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या निर्णीत आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

1. शिकायत इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
2. शिकायत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीयकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से भी प्रस्तुत की जा सकती है। यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो वह शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित होनी चाहिए। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से ऐसे प्रारूप में और ऐसी जानकारी युक्त होकर प्रस्तुत की जाएगी जैसा कि रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया जाए।