

मुख्य विशेषताएं: रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। उक्त योजना के प्रकाशन के साथ, पूर्व की योजनाएं अर्थात (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 में डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को निरस्त कर दिया गया है।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

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

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

i. 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

ii. 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।

बी) 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 निपटारा या योग्यता के आधार पर निपटारा 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 भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटारा या निपटारा गया है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं / पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं

ग) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है; घ) परिसीमन की अवधि समाप्त होने

से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी

ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित;

ई) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है; च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है

एक अधिवक्ता के अलावा अन्य जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

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

क) एक विनियमित संस्था का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय; बी) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक

विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद; सी) एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है; डी) एक विनियमित इकाई के प्रबंधन या

कार्यकारी अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;

- ई) एक विवाद जिसमें एक विनियमित इकाई द्वारा ए के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है  
वैधानिक या कानून लागू करने वाला प्राधिकरण;  
च) एक सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है; छ) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और  
ज) एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

### III. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

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

बी) शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में भी प्रस्तुत किया जा सकता है। शिकायत, यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित किया जाएगा। शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत किया जाएगा और इसमें ऐसी जानकारी होगी जो रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।

### चतुर्थ। अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय प्राप्त होने या शिकायत को अस्वीकार करने की तिथि 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।

V. शिकायत प्रपत्र का प्रारूप वेबसाइट <https://www.hdbfs.com/customer-support> पर उपलब्ध कराया गया है \_\_\_\_\_