

## आरोहण फाइनेंशियल सर्विसेस लिमिटेड



आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की प्रमुख विशेषताएं

## आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की प्रमुख विशेषताएं

आरबीआई ने आरबीआई के तीन लोकपाल योजनाओं जिनका नाम है (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज, 2018 के लिए लोकपाल योजना; एवं (iii) डिजिटल ट्रांजेक्शन, 2019 के लिए लोकपाल योजना; इन योजनाओं को एक रीज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") में एकीकृत कर दिया है। यह योजना आरबीआई के लोकपाल तंत्र को क्षतेराधिकार निरपेक्ष बनाकर 'एक राष्ट्र, एक लोकपाल' के दृष्टिकोण को अपनाती है। कोई भी ग्राहक जो कि सेवा में कमी से पीड़ित है (किसी वित्तीय सेवा या उससे संबंधित ऐसी अन्य सेवाओं में कमी या अपर्याप्तता, जिसे कंपनी द्वारा वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती) वह इस योजना के अधीन लिखित में या किसी अन्य प्रकार से शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

**एकीकृत लोकपाल योजना, 2021, नवम्बर 12, 2021 से प्रभावी है।**

**इस योजना की मुख्य विशेषताएं में से कुछ निम्नलिखित हैं:**

1. शिकायतकर्ता लोकपाल के पास किस योजना के अधीन शिकायत दर्ज कर रहे हैं, उसकी अब कोई ज़रूरत नहीं है।
2. इस योजना में शिकायत दर्ज कराने के आधार के रूप में 'सेवाओं में अभाव' का वर्णन किया गया है और इसमें अपवाद की एक निर्दिष्ट सूची है। इसलिए "योजना में सूचीबद्ध आधार के अधीन शामिल नहीं है" के आधार पर शिकायतों को असवीकार नहीं किया जाएगा।
3. इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार को समाप्त कर दिया है।
4. आरबीआई चंडीगढ़ द्वारा किसी भी भाषा में भौतिक या ईमेल द्वारा किए गए शिकायतों की प्राप्ति और प्राथमिक प्रॉसेसिंग के लिए एक केंद्रीकृत रेसिप्ट एंड प्रॉसेसिंग सेंटर की स्थापना की गई है।
5. आरोहण ("रेगुलेटेड संस्था") का प्रतिनिधित्व एवं ग्राहक द्वारा रेगुलेटेड संस्था के विरुद्ध दर्ज की गई शिकायत से संबंधित जानकारी प्रदान करने की जिम्मेदारी सरकारी बैंक या इसके समान किसी संस्था के जनरल मैनेजर के पद पर आसीन प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर की होगी।
6. रेगुलेटेड संस्था द्वारा संतोषजनक एवं समय पर जानकारी/दस्तावेज न प्रदान किए जाने पर लोकपाल द्वारा संस्था के विरुद्ध लिए गए किसी भी फैसले के मामले में संस्था के पास अपील करने का कोई अधिकार नहीं रहेगा।
7. आरबीआई की वेबसाइट और सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर इस योजना की प्रति उपलब्ध है।

## 8. शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया

- i. आरबीआई पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के ज़रिए ऑनलाइन शिकायत दर्ज की जा सकती है।
- ii. शिकायतकर्ता विशेष ईमेल CRPC@rbi.org.in के ज़रिए भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं अथवा संलग्न फॉर्मेट (अनुलग्नक A) में भारतीय रिजर्व बैंक, 4थी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'सेंट्रलाइज़्ड रेसिप्ट एंड प्रॉसेसिंग सेंटर' पर भौतिक माध्यम से भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
- iii. इसके साथ शुरुआती रूप से हिन्दी, अंग्रेज़ी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में टोल फ्री नंबर- 14448 (सुबह 9.30 बजे से शाम 5.15 बजे) के साथ एक कॉन्टेक्ट सेंटर भी चलाया जाएगा एवं आने वाले समय में अन्य भारतीय भाषाओं में भी इसका विस्तार किया जाएगा।
- iv. रेगुलेटेड संस्था द्वारा नियुक्त प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर, रेगुलेटेड संस्था का प्रतिनिधित्व करने और दर्ज शिकायत के संबंध में उनकी ओर से जानकारी प्रदान करने के लिए ज़िम्मेदार होंगे। कंपनी के प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर के संपर्क विवरण के लिए हमारी वेबसाइट देखें।
- v. रेगुलेटेड संस्था द्वारा शिकायत के प्राप्त होने के बाद, 15 दिन के अन्दर प्रासंगिक दस्तावेज के साथ लिखित उत्तर दिया जाना चाहिए। हालांकि, रेगुलेटेड संस्था द्वारा लिखित में लोकपाल के संतुष्टि के मुताबिक कारण बताए जाने पर लोकपाल के विवेक अनुसार लिखित संस्करण और दस्तावेज प्रदान करने के लिए संस्था को उपयुक्त समय दिया जा सकता है।
- vi. लोकपाल/उप लोकपाल द्वारा किसी भी स्तर पर यदि योजना के अधीन शिकायत को उपयुक्त न पाया गया तो शिकायत अस्वीकार किया जा सकता है।
- vii. यदि शिकायतकर्ता प्राप्त फैसले से संतुष्ट नहीं होते हैं तो वे फैसले की प्राप्ति अथवा शिकायत के अस्वीकार होने के 30 दिन के अंदर एपिलेट अथॉरिटी के समक्ष अपील दर्ज करा सकते हैं। आरबीआई के कंज्यूमर एड्युकेशन और प्रोटेक्शन विभाग के एक्सिक्यूटिव डायरेक्टर-इन चार्ज इस योजना के अधीन एपिलेट अथॉरिटी होंगे। यदि एपिलेट अथॉरिटी आश्वस्त होते हैं कि निश्चित समय के अन्दर अपील न करने के लिए शिकायकर्ता के पास पर्याप्त कारण है तो वह 30 दिन तक का अतिरिक्त समय दे सकते हैं।

### शिकायत को अस्वीकार करने का आधार:

(1) इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं स्वीकार की जाएगी।

(क) रेगुलेटेड संस्था का वाणिज्यिक फैसला/निर्णय

- (ख) आउटसोर्सिंग कॉन्ट्रैक्ट से संबंधित वेंडर और रेगुलेटेड संस्था के बीच कोई विवाद
- (ग) लोकपाल को सीधे न भेजी गई कोई शिकायत;
- घ) रेगुलेटेड संस्था के मैनेजमेंट अथवा एकसिक्यूरिटी के विरुद्ध सामान्य शिकायत;
- (ङ) एक विवाद जिसके मामले में वैधानिक या कानूनी संस्था का आदेश पालन करते हुए रेगुलेटेड संस्था द्वारा कार्यवाई की शुरुआत की गई है;
- (च) रिजर्व बैंक के दायरे में न आने वाली कोई सेवा;
- (छ) रेगुलेटेड संस्थाओं के बीच कोई विवाद;
- (ज) रेगुलेटेड संस्था के कर्मचारी/मालिक के बीच कोई विवाद;
- (झ) एक विवाद जिसके लिए क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनीज़ (रेगुलेशन) ऐक्ट, 2005 की धारा 18 में समाधान प्रदान किया गया है;
- (ञ) रेगुलेटेड संस्था के ग्राहक के संबंध में कोई विवाद जो कि योजना के अंतर्गत शामिल नहीं है
- (2) इस योजना के अधीन किसी भी शिकायत को स्वीकार नहीं किया जाएगा, यदि:
- (क) शिकायतकर्ता ने योजना के अधीन शिकायत दर्ज करने से पहले संबंधित रेगुलेटेड संस्था के समक्ष लिखित में शिकायत न दर्ज किया हो एवं -
- (i) रेगुलेटेड संस्था द्वारा शिकायत को सम्पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकार किया गया हो एवं शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट न हो; या रेगुलेटेड संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिन के बाद शिकायतकर्ता को कोई उत्तर ना मिला हो; एवं
- (ii) शिकायतकर्ता द्वारा दर्ज शिकायत के लिए रेगुलेटेड संस्था के पास से उत्तर मिलने के बाद एक साल के अन्दर लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज की गई हो या शिकायत की तारीख के बाद से एक साल और 30 दिन के अन्दर कोई उत्तर ना मिला हो।
- (ख) शिकायत उसी कार्यवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है
- (i) लोकपाल के समक्ष लंबित है या लोकपाल द्वारा निपटाया गया हो, चाहे एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो;
- (ii) अदालत, ट्राईब्यूनल या आर्बिट्रेटर या किसी अन्य फोरम या अथॉरिटी के समक्ष लंबित है; या, किसी अदालत, ट्राईब्यूनल या अथॉरिटी या किसी अन्य फोरम या अथॉरिटी द्वारा तथ्य के आधार पर निपटाया गया हो, चाहे एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो

(ग) शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है;

(घ) रेगुलेटेड संस्था को की गई शिकायत, ऐस दावों के लिए, लिमिटेशन एक्ट, 1963 के अधीन प्रस्तावित सीमित अवधि की समाप्ति के पहले की गई थी;

(ङ) योजना की धारा 11 में निर्दिष्ट अनुसार शिकायतकर्ता सम्पूर्ण जानकारी प्रदान करता है

(च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जा सकती है, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।

अधिक जानकारी के लिए कृपया आरबीआई की वेबसाइट [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर उपलब्ध योजना के विवरण देखें। इस योजना की प्रति हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है, जो कि अनुरोध किए जाने पर ग्राहकों को प्रदान की जाएगी।

**लोकपाल के पास (दर्ज करने के लिए) शिकायत फारम**

[योजना की धारा 11 (2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना चाहिए)

सभी स्थान अनिवार्य हैं, जहाँ अन्यथा उल्लेख न किया हो

प्रति,  
लोकपाल

मैडम/सर

विषय: ..... (पंजीकृत  
संस्था का नाम) के .....(रेगुलेटेड संस्था की शाखा या कार्यालय  
का स्थान) के विरुद्ध शिकायत।

शिकायत का विवरण:

1. शिकायतकर्ता का नाम.....

2. आयु (वर्ष).....

3. लिंग.....

4. शिकायतकर्ता का पूरा पता.....

.....

पिन कोड.....

फोन नं. (यदि उपलब्ध हो).....

मोबाइल नं.....

ई-मेल (यदि उपलब्ध हो)

5. जिनके विरुद्ध शिकायत की जा रही है (रेगुलेटेड संस्था की शाखा या कार्यालय का नाम एवं पूरा पता).....

.....

6. रेगुलेटेड संस्था के साथ संबंध की प्रकृति/अकाउंट नंबर (यदि हो)

.....

7. लेनदेन की तारीख और विवरण, यदि हो

.....

(क) शिकायतकर्ता द्वारा रेगुलेटेड संस्था के पास की गई शिकायत की तारीख (कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)

.....

(ख) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई रिमाइंडर भेजा गया था? हाँ/नहीं

(कृपया रिमाइंडर की एक प्रति संलग्न करें)

.....

8. कृपया प्रासंगिक बॉक्स पर निशान लगाएं (हां/नहीं)

**क्या आपकी शिकायत:**

(i)	न्यायालय में विचाराधीन/मध्यस्थता के अधीन है?	हाँ	नहीं
(ii)	किसी अधिवक्ता द्वारा की गई है, जबकि अधिवक्ता पीड़ित पक्ष नहीं है?	हाँ	नहीं
(iii)	निपटारा किया जा चुका है या लोकपाल के पास उसी आधार पर प्रक्रियाधीन है?	हाँ	नहीं
(iv)	एक रेगुलेटेड संस्था के मैनेजमेंट या एकसीक्यूटिव के विरुद्ध साधारण शिकायत जैसा है?	हाँ	नहीं
(v)	रेगुलेटेड संस्थाओं के बीच में विवाद के आधार पर है?	हाँ	नहीं
(vi)	कर्मचारी और मालिक के संबंध के साथ जुड़ा हुआ है?	हाँ	नहीं

9. शिकायत का विषयछ:

.....

10. शिकायत का विवरण:

(यदि जगह पर्याप्त न हो तो कृपया एक अलग शीट संलग्न करें)

.....

.....

.

.....  
.....  
न्यायालय में विचाराधीन/मध्यस्थता के अधीन है यदि उसी कार्यवाई के संबंध में शिकायत पहले से ही किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकारी द्वारा व्यक्तिगत रूप से या संयुक्त रूप से लंबित है/उसका तथ्य के आधार पर निपटारा किया जा चुका है।

11. शिकायत प्राप्त करने की तारीख से 30 दिन की अवधि में रेगुलेटेड संस्था से उस पर कोई उत्तर प्राप्त हुआ है कि नहीं? हाँ/नहीं  
(यदि हाँ हो, तो कृपया उत्तर की एक प्रति संलग्न करें)

12. लोकपाल से जिस राहत की मांग की गई है

.....  
.....

(कृपया अपने दावे के समर्थन में दस्तावेजी प्रमाण की एक प्रति संलग्न करें, यदि हो तो)

13. शिकायतकर्ता द्वारा मुआवजे के रूप में दावा की गई राशि की मांग का प्रकार और सीमा, यदि कोई हो (कृपया योजना की धारा 15 (4) एवं 15 (5) देखें)

रु.....  
.....

14. संलग्न दस्तावेज की सूचि:

#### घोषणा

(i) मैं/हम, शिकायतकर्ता एतद्वारा घोषणा करते हैं कि:

क) ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है; एवं

ख) मैंने/हमने ऊपर वर्णित जानकारी में एवं साथ जमा किए गए दस्तावेज में कोई भी जानकारी छुपाई या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है।

(ii) योजना की धारा 10 (2) के प्रावधानों के अनुसार स्वीकृति के एक वर्ष की समाप्ति अवधि के पहले यह शिकायत दर्ज की गई है।

आपका विश्वासी

(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

**प्राधिकार**

यदि शिकायतकर्ता अपनी ओर से लोकपाल के समक्ष उपस्थित या बयान देने के लिए किसी व्यक्ति को नियुक्त करना चाहते हैं तो निम्नलिखित घोषणा जमा की जानी चाहिए।

मैं/हम.....एतद्वारा श्री/श्रीमती.....को मेरे/हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधि के रूप में नियुक्त करता हूँ/करती हूँ/करते हैं:

पूरा पता.....  
.....  
.....

पिन कोड.....

फोन नं.....

मोबाइल नंबर.....

ई-मेल.....

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)