

रिजर्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना 2021

विशेष बातें

❖ प्रयोज्यता:

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021, 12 नवंबर, 2021 से लागू है।

यह बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, या किसी सिस्टम प्रतिभागी, या क्रेडिट सूचना कंपनी या रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किसी अन्य इकाई पर लागू होगी, बशर्ते कि योजना के अंतर्गत उन्हें बहिष्कृत न किया गया हो।

❖ योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

• शिकायत के आधार:

विनियमित इकाई (आरई) के किसी भी कार्य या चूक (जिससे सेवा में कमी उत्पन्न होती है) के विरुद्ध शिकायतकर्ता स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

‘सेवा में कमी’ का अर्थ है किसी वित्तीय सेवा या उससे संबंधित किसी अन्य सेवा में ऐसी कमी या अपर्याप्तता, जिसे विनियमित इकाई कानूनी रूप से या अन्य रूप से प्रदान करने के लिए बाध्य होती है, और जो ग्राहक को वित्तीय हानि या नुकसान हो सकता है।

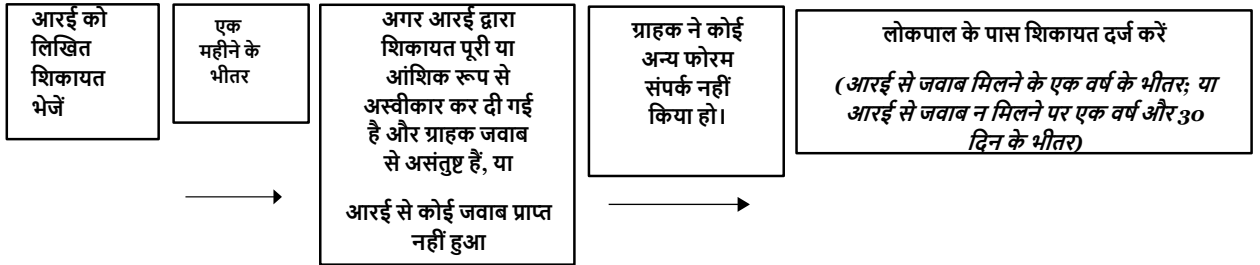
‘अधिकृत प्रतिनिधि’ का अर्थ है वह व्यक्ति, जो वकील न हो (जब तक कि वकील स्वयं पीड़ित न हो), और जिसे लिखित रूप से शिकायतकर्ता की ओर से लोकपाल के समक्ष प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किया गया हो।

• योजना के तहत शिकायत तभी स्वीकार होगी जब:

- a. शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित इकाई को लिखित शिकायत की हो, और
 - i. शिकायत पूरी या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा अस्वीकार कर दी गई हो, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट न हो; या शिकायत करने वाले को विनियमित इकाई को शिकायत मिलने के 30 दिनों के अंदर कोई जवाब न मिला हो; और
 - ii. शिकायतकर्ता द्वारा विनियमित इकाई से शिकायत पर जवाब प्राप्त होने की तिथि से एक वर्ष के भीतर लोकपाल के समक्ष शिकायत की जानी चाहिए; या जहां कोई जवाब प्राप्त नहीं हुआ हो, वहां शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर की जानी चाहिए।
- b. शिकायत उसी कार्यवाही से संबंधित नहीं होनी चाहिए, जो पहले से दर्ज हो, जैसे:
 - i. किसी लोकपाल के समक्ष लंबित हो या लोकपाल द्वारा तथ्यगत रूप से निपटाई जा चुकी हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं द्वारा, या संबंधित पक्षों में से किसी एक या एक से अधिक के संबंध में हो;
 - ii. किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य मंच/प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; या किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य मंच/प्राधिकरण द्वारा तथ्यगत रूप से निपटाई जा चुकी हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों द्वारा प्राप्त हुई हो।
- c. शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या हानिकारक स्वरूप की नहीं होनी चाहिए।

- d. शिकायत विनियमित इकाई के पास लिमिटेशन एक्ट, 1963 के तहत निर्धारित समय सीमा की समाप्ति से पहले मिली हो;
- e. शिकायतकर्ता को योजना की धारा 11 में निर्दिष्ट सभी जानकारी पूरी तरह प्रदान करनी होगी।
- f. शिकायतकर्ता स्वयं या वकील के अलावा अपने अन्य अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं, जब तक कि वकील स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।
- योजना के तहत शिकायत की अस्वीकृति के कारणों में निम्नलिखित मामले शामिल हैं:
 - आरई का व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक विवेक से संबंधित मामला;
 - किसी वेंडर और आरई के बीच आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विवाद;
 - शिकायत सीधे लोकपाल को न भेजी गई हो;
 - किसी आरई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
 - ऐसा विवाद, जिसमें किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की गई हो;
 - ऐसी सेवा, जो आरबीआई के नियामक अधिकार क्षेत्र में न हो;
 - आरई के बीच का विवाद; और
 - आरई के कर्मचारी और नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

❖ शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया



<p>प्रमुख नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण</p> <p>नाम: सोनल कुमार टेलीफोन नंबर: +91 8047168295 ईमेल आईडी: nodalofficer@godrejfinance.com</p>	<p>लोकपाल का शिकायत दर्ज करने वाला पोर्टल:</p> <p>https://cms.rbi.org.in</p> <p>केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) का संपर्क विवरण</p> <p>ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in</p> <p>पता: केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017</p> <p>टोल फ्री नंबर - 14448</p>
--	--

❖ अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील

लोकपाल कार्यालय द्वारा निर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से असंतुष्ट शिकायतकर्ता, निर्णय/अस्वीकृति की तिथि से 30 दिनों के भीतर कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई के पास अपील कर सकते हैं।

अगर अपील प्राधिकारी को लगता है कि शिकायतकर्ता के पास तय समय में अपील न करने का कारण सही है, तो वे 30 दिन का अतिरिक्त समय दे सकते हैं।

❖ शिकायतों का समाधान

- लोकपाल के समक्ष संक्षिप्त प्रक्रिया होती है।
- सुविधा, समझौता या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतों का समाधान किया जाता है और अगर समझौता न हो, तो निर्णय/आदेश जारी किया जा सकता है।

❖ ध्यान दें

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान प्रक्रिया है।
- शिकायतकर्ता न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र हैं।
- योजना की ज्यादा जानकारी के लिए <https://www.rbi.org.in> देखें।