

अनुलग्नक 2: समेकित लोकपाल योजना 2021

रिज़र्व बैंक की समेकित लोकपाल योजना, 2021 (योजना) नवंबर 2021 में आरंभ की गई।

यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक की तीन मौजूदा लोकपाल योजनाओं - (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018, और (iii) डिज़िटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, २०१९ को समेकित करती है। बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35A, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 45L, और भुगतान एवं निपटारा प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का इस्तेमाल करते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विरचित यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित निकायों की सेवाओं में त्रुटि के सम्बंध में ग्राहकों की शिकायतों का निःशुल्क समाधान उपलब्ध कराएगी, बशर्ते कि उन समस्याओं का ग्राहकों की संतुष्टि के अनुरूप समाधान किया गया हो या बैंक द्वारा ३० दिवसों के भीतर कोई उत्तर न दिया गया हो।

भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल प्रक्रिया कार्यक्षेत्र को तटस्थ बनाते हुए यह योजना “एक राष्ट्र एक लोकपाल” का दृष्टिकोण अपनाती है।

इस योजना की कुछ मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:

1. अब किसी भी शिकायत के लिए यह पहचान की जाने की आवश्यकता नहीं रहेगी कि किसी व्यक्ति को लोकपाल के पास किस योजना के तहत शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
2. यह योजना ‘सेवा में त्रुटि’ को शिकायत करने का आधार निर्धारित करती है, जिसमें अपवर्जनों की एक निर्धारित सूची है। अतः, अब किसी भी शिकायत को योजना में सूचीबद्ध आधारों के दायरे में नहीं आता के आधार पर खारिज नहीं किया जाएगा।
3. यह योजना प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के कार्यक्षेत्र के दायरे को समाप्त करती है।
4. किसी भी भाषा में भौतिक एवं ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और आरंभिक प्रक्रिया के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़, में एक केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रक्रिया केंद्र (Centralized Receipt and Processing Centre) स्थापित किया गया है।
5. विनियमित निकाय के विरुद्ध ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों के सम्बंध में विनियमित निकाय का प्रतिनिधित्व करने और सूचना प्रस्तुत करने का दायित्व मुख्य नोडल अधिकारी का होगा।
6. भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग का कार्यपालक निदेशक-प्रभारी योजना के अंतर्गत अपील प्राधिकारी होगा।
7. शिकायतों को <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज किया जाना जारी रखा जा सकता है। शिकायतों को समर्पित ईमेल के माध्यम से भी दर्ज किया जा सकता है या निर्धारित प्रारूप में भौतिक रूप से भारतीय रिज़र्व बैंक, 4थी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थित ‘केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रक्रिया केंद्र’ को भेजा जा सकता है। टोल-फ्री नम्बर - 14448 (सुबह 9:30 बजे से सायं 5:15 बजे तक) - के साथ एक ‘सम्पर्क केंद्र’ (Contact Centre) भी आरंभिक रूप से हिंदी, अंग्रेज़ी एवं आठ क्षेत्रीय भाषाओं में संचालित है तथा आने वाले समय में अन्य भारतीय भाषाओं में भी उसका विस्तार किया जाएगा। यह सम्पर्क केंद्र भारतीय रिज़र्व बैंक की वैकल्पिक शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में सूचना/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा तथा शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं की सहायता करेगा।
8. योजना की एक प्रति भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट या उचड पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) से प्राप्त की जा सकती है।