

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं

प्रयोज्यता: - भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, और भुगतान और निपटान प्रणाली, अधिनियम, 2007 के प्रावधानों के तहत विनियमित इकाई (आरई) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए। विनियमित इकाई का अर्थ है एक बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या योजना में परिभाषित एक सिस्टम प्रतिभागी या कोई अन्य संस्था जिसे रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जा सकता है, उस सीमा तक जो इस योजना के तहत शामिल नहीं है।

योजना के तहत विचार नहीं किये जाने वाले मामले :-

एक विनियमित संस्था (आरई) का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय। आउटसोर्सिंग अनुबंध को लेकर विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद। शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है। किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें। विवाद जिसमें a के आदेश के अनुपालन में एक विनियमित संस्था द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है

वैधानिक या कानून लागू करने वाला प्राधिकरण। सेवा रिजर्व बैंक के विनियामक पूर्वावलोकन के अंतर्गत नहीं है। विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद। एक विनियमित इकाई के नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से जुड़े विवाद।

योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक:

शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले लिखित शिकायत की थी  
विनियमित इकाई के लिए और

ए। शिकायत पूर्ण या आंशिक रूप से स्वारिज कर दी गई और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर जवाब नहीं मिला है और बी. शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से जवाब मिलने के 1 साल के भीतर या शिकायत की तारीख से 1 साल और 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलने पर लोकपाल को शिकायत की जाती है।

शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है -

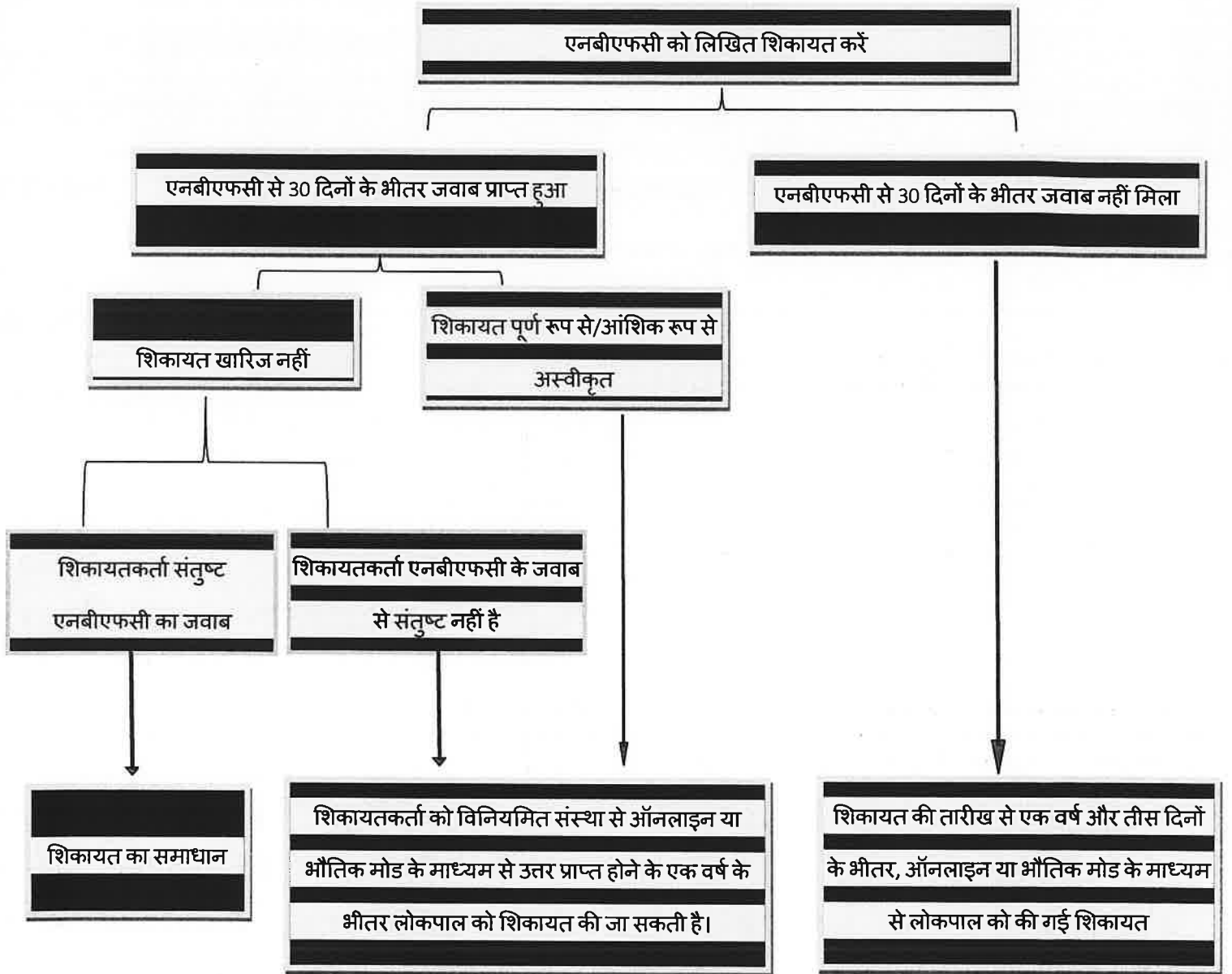
ए। लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं। बी। किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ के समक्ष लंबित या किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं। सी। कार्रवाई के एक ही कारण के संबंध में शिकायत में आपराधिक कार्यवाही लंबित या अदालत या ट्रिब्यूनल या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई पुलिस जांच के समक्ष तय की गई आपराधिक कार्यवाही शामिल नहीं है।

शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है। इस तरह के दावों के लिए लिमिटेशन एक्ट, 1963 के तहत सीमा की अवधि समाप्त होने से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी।

शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 के अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है। शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या शिकायतकर्ता के माध्यम से अधिवक्ता के अलावा व्यक्तिगत रूप से शिकायत दर्ज की जाती है, जब तक कि शिकायतकर्ता स्वयं एक वकील न हो।

शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राहक द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया:

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:



शिकायत या तो ऑनलाइन पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से या इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड (विधिवत हस्ताक्षरित) के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में नीचे दिए गए पते पर दर्ज की जा सकती है।

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल,  
सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 ईमेल - CRPC@rbi.org.in

लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल/उप लोकपाल शिकायतकर्ता और आरई के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करता है।

लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सारांश है और किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी सबूत का।

शिकायत का समाधान तब माना जाता है जब:-

\* यह लोकपाल के हस्तक्षेप पर आरई द्वारा तय किया जाता है या

शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (रिकॉर्ड किया गया) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है या शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है जब तक कि योजना के खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज नहीं किया जाता है, लोकपाल एक

पुरस्कार।

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

यदि शिकायतकर्ता इस योजना के खंड 15(1) के तहत अधिनिर्णय या इस योजना के तहत खंड 16(2)(c) से 15(2) (f) के तहत शिकायत की अस्वीकृति से संतुष्ट नहीं है।



शिकायतकर्ता अधिनिर्णय/अस्वीकृति की तिथि से तीस दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

प्रधान नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण:

नाम	सुश्री मोनिका थडेश्वर (वरिआवा)
पता	तीसरी मंजिल, टेक्नीप्लेक्स- II ऑफ। वीर सामर्थकर प्लाईओवर, गोरेगांव (पश्चिम), यह पार्क, महाराष्ट्र, भारत मुंबई - 400 062,
संपर्क नंबर।	+91 22 6249 2700
ईमेल आईडी	<a href="mailto:monika.thadeshwar@ashvfinance.com">monika.thadeshwar@ashvfinance.com</a>