

मुख्य विशेषताएं: रिजर्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

- 12 नवंबर, 2021 से एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 प्रभावी है।
- भारतीय रिजर्व बैंक ने भारत भर में शिकायतों की प्राप्ति के लिए चंडीगढ़ में केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) की स्थापना की है।
- यह योजना आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के ग्राहकों के लिए शिकायत निवारण तंत्र मजबूत करने पर जोर देती है।
- 'सेवा में कमी' (किसी वित्तीय सेवा में कोई कमी या अपर्याप्तता, जिसे एनबीएफसी को वैधानिक या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं हो सकती)से व्यथित कोई भी ग्राहक लिखित में या योजना के तहत या अन्यथा शिकायत कर सकता है।
- किसी विवाद में उस राशि की कोई सीमा नहीं है जिसे लोकपाल के समक्ष लाया जा सकता है जिसके लिए लोकपाल अधिनिर्णय पारित कर सकता है। हालांकि, शिकायतकर्ता को हुए किसी भी परिणामी नुकसान के लिए, लोकपाल के पास शिकायतकर्ता के समय के नुकसान के लिए एक लाख रुपये तक, व्यय किए गए खर्च और उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के लिए, 20 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।
- योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
- **शिकायत योजना के तहत नहीं होगी, जब तक कि:**

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

- i. एनबीएफसी द्वारा शिकायत को पूर्ण या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को एनबीएफसी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; तथा
- ii. शिकायतकर्ता को एनबीएफसी से शिकायत का जवाब मिलने के एक साल के भीतर या जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर शिकायत लोकपाल को की जाती है।

बी) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही:

- i. लोकपाल के समक्ष लंबित है या लोकपाल द्वारा निपटाया गया है या योग्यता के आधार पर निपटाया गया है, 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 फ़ैसला किया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं / पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं

सी) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है;

डी) ऐसे दावों के लिए लिमिटेशन एक्ट, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले एनबीएफसी को शिकायत की गई थी;

ई) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;

एफ) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

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

- ए) एनबीएफसी का वाणिज्यिक फ़ैसला/वाणिज्यिक निर्णय;
- बी) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और एनबीएफसी के बीच विवाद;
- सी) ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है;
- डी) एनबीएफसी के प्रबंधन या कार्यपालकों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- ई) एक विवाद जिसमें एनबीएफसी द्वारा वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- एफ) सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- जी) एनबीएफसी के बीच विवाद; तथा
- एच) एनबीएफसी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

● इस योजना के तहत शिकायत कैसे दर्ज करें?

- ए) शिकायत <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है
- बी) शिकायत 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 किए जाएंगे। 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।

शिकायत प्रपत्र का प्रारूप वेबसाइट <https://www.veritasfin.in/contact-us.php> पर उपलब्ध कराया गया है।

● अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति के 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

अपील प्राधिकारी, यदि 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।

अधिक जानकारी के लिए, कृपया कंपनी की वेबसाइट <https://www.veritasfin.in/contact-us.php> या आरबीआई की वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध योजना विवरण देखें।