

## एकीकृत लोकपाल योजना 2021 की मुख्य विशेषताएँ

1. यह योजना आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं, अर्थात् (i) [बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006](#); (ii) [गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018](#); और (iii) [डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019](#) को एकीकृत करती है। यह योजना, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35ए,, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 45एल और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों का निःशुल्क निवारण प्रदान करने के लिए, यदि विनियमित इकाई द्वारा 30 दिनों की अवधि ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार समाधान नहीं किया जाता है या समय सीमा के भीतर उत्तर नहीं दिया जाता है, तो उसे विनियमित करने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा बनाई गई है।
2. यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के अधिकार क्षेत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण को अपनाती है।
3. इस योजना की कुछ मुख्य विशेषताएँ इस प्रकार हैं:
  - i. किसी शिकायतकर्ता को अब यह पहचानना आवश्यक नहीं होगा कि उसे लोकपाल के पास किस योजना के तहत शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
  - ii. यह योजना बहिष्करणों की एक निर्दिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में 'सेवा में कमी' को परिभाषित करती है। इसलिए, शिकायतों को अब केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत कवर नहीं होने" के आधार पर खारिज नहीं किया जाएगा।
  - iii. इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
  - iv. किसी भी भाषा में भौतिक और ई-मेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए आरबीआई, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
  - v. विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और विनियमित इकाई के खिलाफ ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में महाप्रबंधक या समकक्ष स्तर के प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।
  - vi. विनियमित इकाई को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां संतोषजनक और समय पर जानकारी/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने के लिए लोकपाल द्वारा उसके खिलाफ आदेश जारी किया गया है।
4. आरबीआई के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक योजना के तहत अपीलीय प्राधिकारी होंगे।
5. शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं। शिकायतों को समर्पित ई-मेल "cpc@rbi.org.in" के माध्यम से भी दर्ज किया जा सकता है या भौतिक मोड प्रारूप में भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' को भेजा जा सकता है। इसके अतिरिक्त, टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक) के साथ

एक संपर्क केंद्र हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में भी शुरू किया जा रहा है और समय के साथ अन्य भारतीय भाषाओं को कवर करने के लिए इसका विस्तार किया जाएगा।

6. संपर्क केंद्र आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा।

इस योजना की एक प्रति बैंक शाखा और वेबसाइट के साथ-साथ आरबीआई वेबसाइट और सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर भी उपलब्ध है।