

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

अधिसूचना

रेफरेंस सीईपीडी. पीआरडी. नं. /13.01.001/2021-22 12 नवंबर, 2021

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10), भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 45ठ और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 द्वारा दी गई शक्तियों का इस्तेमाल करते हुए, और अधिसूचनाएं (i) सीईपीडी. पीआरएस. नं. 6317 /13.01.01/2016-17 दिनांक 16 जून, 2017; (ii) सीईपीडी. पीआरएस. नं. 3590 /13.01.004/2017-18 दिनांक 23 फरवरी, 2018; और (iii) सीईपीडी. पीआरएस. नं. 3370 /13.01.010/2018-19 दिनांक 31 जनवरी, 2019 के अधिक्रमण में संदर्भ में, भारतीय रिज़र्व बैंक, इस बात से संतुष्ट होकर कि ऐसा करना जनहित में है, और वैकल्पिक विवाद समाधान व्यवस्था को विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों के लिए सरल और अधिक उत्तरदायी बनाने के लिए तीन लोकपाल योजनाओं - (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, 01 जुलाई, 2017 तक संशोधित; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (योजना) में एकीकृत किया जाता है.

2. इस योजना में निम्नलिखित विनियमित संस्थाएं शामिल हैं:

- i. सभी वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक, जिनका पिछले वित्तीय वर्ष की ऑडिट की गई बैलेंस शीट की तिथि पर 50 करोड़ और उससे अधिक का डिपॉजिट साइज़ हो;
- ii. सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों को छोड़कर), जिन्हें (क) डिपॉजिट स्वीकार करने के लिए अधिकृत किया जाता है; या (ख) जिनके पास पिछले वित्तीय वर्ष की ऑडिट की गई बैलेंस शीट की तिथि पर ₹100 करोड़ या उससे अधिक संपत्ति का ग्राहक इंटरफेस होता है;
- iii. योजना के अंतर्गत आने वाले प्रणाली के सभी प्रतिभागी.

3. नियमित संस्थाएं इसके कार्यान्वयन की तिथि से योजना का अनुपालन करेंगी.

4. योजना के तहत शिकायत दर्ज करने का फॉर्मेट जोड़ा गया है.

5. यह योजना 12 नवंबर, 2021 से लागू होगी.

(नाम)

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

यह योजना बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10), भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 45ठ और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 35क के तहत, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियंत्रित की जाने वाली संस्थाओं द्वारा दी गई सेवाओं के संबंध में ग्राहक की शिकायतों का समाधान करती है।

प्रथम अध्याय

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त शीर्षक, प्रारंभ, सीमा (विस्तार), और आवेदन

- (1) इस योजना को रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 कहा जा सकता है।
- (2) यह योजना रिज़र्व बैंक की बताई गई तिथि के अनुसार लागू होगी।
- (3) यह पूरे भारत में लागू होगी।
- (4) यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के प्रावधानों के तहत भारत में अपने ग्राहकों को विनियमित इकाई द्वारा प्रदान की गई सेवाओं पर लागू होगी।

2. योजना का निलंबन

- (1) रिज़र्व बैंक, अगर इस बात से संतुष्ट है कि ऐसा करना सही है, तो आदेश द्वारा ऐसी अवधि के लिए, सभी या किसी भी खंड का संचालन, आमतौर पर या किसी बताए गए विनियमित इकाई के संबंध में आदेश देकर योजना को निलंबित किया जा सकता है।
- (2) रिज़र्व बैंक, आदेश द्वारा, समय-समय पर किसी भी निलंबन की अवधि को ऊपर बताए गए आदेश के अनुसार ऐसी अवधि तक बढ़ा सकता है, जो उसे उपयुक्त लगे।

3. परिभाषाएं

- (1) योजना में, जब तक कि संदर्भ के अनुसार अन्य आवश्यक न हो:

- (a) "अपीलीय प्राधिकरण" का अर्थ है, इस योजना को संचालित करने वाले रिज़र्व बैंक विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक;
- (b) "अपीलीय प्राधिकरण सचिवालय" का अर्थ है इस योजना को संचालित करने वाला रिज़र्व

बैंक का विभाग;

(c) "अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ होता है, एक व्यक्ति जो वकील नहीं हो, जिसे लोकपाल के समक्ष कार्यवाही के दौरान शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत रूप से नियुक्त और लिखित रूप से अधिकृत किया गया हो;

(d) "पुरस्कार" का अर्थ है योजना के अनुसार लोकपाल द्वारा पारित किए गए पुरस्कार से है;

(e) "बैंक" का अर्थ है एक 'बैंकिंग कंपनी', बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 में परिभाषित किया गया एक 'संबंधित नया बैंक', एक 'क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक', 'स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया', बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 56 (ग) में परिभाषित एक 'सहकारी बैंक', जो योजना के तहत शामिल किया गया हो, लेकिन इनमें समझौते या समापन या निर्देशों के तहत आने वाले बैंक या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किए गए अन्य बैंक शामिल नहीं हैं;

(f) "शिकायत" का अर्थ होता है, लिखित रूप में या किसी विनियमित इकाई की ओर से सेवा में कमी का आरोप करने वाले अन्य तरीकों के माध्यम से एक प्रतिनिधित्व, और जिसमें योजना के तहत राहत प्राप्त करने अनुरोध किया हो;

(g) "सेवा में कमी" का अर्थ है, किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसे विनियमित संस्था को वैधानिक रूप से या अन्य तरीके से प्रदान करना आवश्यक है, जिसके कारण ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है, या नहीं हो सकती है;

(h) "उप लोकपाल" का अर्थ होता है, इस योजना के तहत रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त कोई भी व्यक्ति;

(i) "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी" (एनबीएफसी) का अर्थ है एक एनबीएफसी, जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-1 (च) में परिभाषित है और रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत है, जो कि योजना के तहत शामिल हो, लेकिन इनमें एक कोर निवेश कंपनी (सीआईसी), एक इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड-गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - इंफ्रास्ट्रक्चर फ़ाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), समझौते या समापन/दिवालियापन वाली कंपनी, या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य एनबीएफसी शामिल नहीं है; स्पष्टीकरण: सीआईसी और आईडीएफ-एनबीएफसी जैसे शब्दों का वही अर्थ होगा, जो उन्हें आरबीआई के निर्देशों के तहत दिया गया है.

(j) "नियमित इकाई" का अर्थ होता है, एक बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या एक प्रणाली साझेदार, जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया है, या कोई अन्य संस्था, जिसे रिज़र्व बैंक

द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जा सकता है, बशर्ते योजना के तहत उन्हें शामिल करने से रोका नहीं गया हो;

(k) "निपटान" का अर्थ होता है, इस योजना के प्रावधानों के अनुसार सुविधा या सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के पक्षकारों द्वारा किया गया समझौता;

(l) "सिस्टम प्रतिभागी" का अर्थ रिज़र्व बैंक और सिस्टम प्रदाता के अलावा भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 में परिभाषित भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाले किसी अन्य व्यक्ति से है;

(m) "सिस्टम प्रदाता" और इसमें शामिल व्यक्ति का अर्थ उससे है, जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 2 में परिभाषित अधिकृत भुगतान प्रणाली का संचालन करता है;

(n) "रिज़र्व बैंक" का अर्थ है भारतीय रिज़र्व बैंक, जिसे भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 3 के तहत गठित किया गया.

(2) ऐसे शब्द और अभिव्यक्तियां, जो इस योजना में इस्तेमाल किए गए, लेकिन परिभाषित नहीं किए गए हैं, लेकिन भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 में परिभाषित हैं या रिज़र्व बैंक द्वारा ऊपर निर्दिष्ट अधिनियमों द्वारा प्रदान की गई शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी किए गए हैं, क्रमशः उनके लिए निर्दिष्ट अर्थ होंगे.

द्वितीय अध्याय

रिज़र्व बैंक के तहत कार्यालय - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

4. लोकपाल और उप लोकपाल की नियुक्ति और कार्यकाल

- (1) रिज़र्व बैंक योजना के तहत सौंपे गए कार्यों को पूरा करने के लिए अपने एक या एक से अधिक अधिकारियों को लोकपाल और उप लोकपाल के रूप में नियुक्त कर सकता है.
- (2) लोकपाल या उप लोकपाल, जिसे भी नियुक्त किया जाएगा, उनकी नियुक्ति एक बार में अधिकतम तीन वर्ष की अवधि के लिए की जाएगी.

5. लोकपाल के कार्यालय का स्थान

- (1) लोकपाल के कार्यालय ऐसे स्थानों पर होंगे, जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किए जाएं.
- (2) शिकायतों के निपटान को तेज करने के लिए, लोकपाल की बैठकों को ऐसे स्थानों पर और ऐसे तरीके से किया जा सकता है, जिन्हें शिकायतों के संबंध में आवश्यक और उचित माना जा सकता है.

6. केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना

- (1) रिज़र्व बैंक इस योजना के तहत दर्ज की गई शिकायतों को प्राप्त करने और उन्हें संसाधित करने के लिए अपने निर्णय के अनुसार किसी भी स्थान पर केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना करेगा.
- (2) योजना के तहत ऑनलाइन की गई शिकायतें पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर दर्ज की जाएंगी. इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल) और शारीरिक रूप में की गई शिकायतें, जिनमें डाक और हाथ से भेजी गई शिकायतें शामिल हैं, के साथ उसके अनुसार व्यवहार किया जाएगा और जांच और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए उस स्थान पर भेजा जाएगा, जहां रिज़र्व बैंक का केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित है. बशर्ते कि रिज़र्व बैंक के किसी भी कार्यालय में सीधे प्राप्त होने वाली शिकायतों को आगे की कार्रवाई के लिए केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को भेजा जाएगा.

7. लोकपाल और केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र के कार्यालयों के कर्मचारियों की नियुक्ति

रिज़र्व बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि लोकपाल और केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र के कार्यालय में पर्याप्त संख्या में कर्मचारी हैं और उनकी लागत को भी वहन करेगा.

तृतीय अध्याय

लोकपाल की शक्तियां और कार्य

8. शक्तियां और कार्य

- (1) लोकपाल/उप लोकपाल, विनियमित संस्थाओं की सेवा में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा.
- (2) लोकपाल के समक्ष लाए जाने वाले किसी विवाद में राशि की कोई सीमा नहीं है, जिसके लिए लोकपाल निर्णय पारित कर सकता है. हालांकि, शिकायतकर्ता को परिणामस्वरूप होने वाली किसी भी हानि के लिए, लोकपाल के पास शिकायतकर्ता के समय की हानि के लिए एक लाख रुपये तक, शिकायतकर्ता के हुए खर्च, उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के लिए 20 लाख रुपये तक का मुआवज़ा प्रदान करने का अधिकार होगा.
- (3) लोकपाल के पास सभी शिकायतों को संबोधित करने और समाधान की शक्ति होगी और उप लोकपाल के पास ऐसी शिकायतों के समाधान करने की शक्ति होगी, जो योजना के खंड 10 के तहत आती हैं और योजना के खंड 14 के तहत निपटाई गई शिकायतों के समाधान की भी शक्ति होगी.
- (4) लोकपाल भारतीय रिज़र्व बैंक के डिप्टी गवर्नर को प्रत्येक वर्ष 31 मार्च को एक रिपोर्ट भेजेगा, जिसमें पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा होगी, और रिज़र्व बैंक के निर्देशों के अनुसार इस तरह की अन्य जानकारी प्रस्तुत करेगा.
- (5) रिज़र्व बैंक, अगर जनहित में ऐसा करना आवश्यक समझता है, तो लोकपाल से प्राप्त रिपोर्ट और सूचना को ऐसे संयुक्त रूप में या अन्य प्रकाशित कर सकता है, जैसा वह उचित समझे.

चतुर्थ अध्याय

योजना के तहत शिकायत के निवारण के लिए प्रक्रिया

9. शिकायत के आधार

किसी विनियमित इकाई के सेवा में कमी संबंधी किसी कार्य या चूक से व्यथित कोई भी ग्राहक योजना के तहत परिभाषित, खंड 3(1)(ग) के तहत व्यक्तिगत रूप से या एक अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

10. किसी शिकायत को जारी न रख पाने के आधार

(1) सेवा में कमी संबंधी निम्न विषय की कोई शिकायत इस योजना के तहत शामिल नहीं होगी:

- (a) किसी विनियमित संस्था का वाणिज्यिक निर्धारण/वाणिज्यिक निर्णय
- (b) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच का विवाद;
- (c) लोकपाल को सीधे तौर पर संबोधित नहीं की गई शिकायत;
- (d) किसी विनियमित इकाई के प्रबंधन या कार्यपालकों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- (e) ऐसा विवाद, जिसमें किसी वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की गई हो;
- (f) ऐसी सेवा, जो रिज़र्व बैंक के नियामक अवलोकन में न आती हो;
- (g) विनियमित इकाइयों के बीच का विवाद; और
- (h) एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद.

(2) योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं होगी, जब तक कि:

(क) शिकायतकर्ता ने, योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित इकाई को लिखित शिकायत की थी और -

(i) शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा अस्वीकार कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर विनियमित इकाई से कोई उत्तर नहीं मिला था; और

(ii) शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर लोकपाल

को शिकायत की जाती है या, जहां शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिन के भीतर कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है.

(ख) शिकायत पहले से ही की गई शिकायत के संबंध में नहीं है-

(iii) लोकपाल के समक्ष लंबित हो या किसी लोकपाल द्वारा तथ्यों के आधार पर निपटाई या सुलझाया गया हो, चाहे उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से प्राप्त हो या एक या एक से अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुई हो;

(iv) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर सुलह या निपटाई गई हो, भले ही एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुई हो या नहीं हुई हो;

(ग) शिकायत का प्रकार अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाला नहीं होना चाहिए;

(घ) ऐसे दावों के लिए, परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि समाप्त होने से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी;

(ङ) शिकायतकर्ता ने योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट अनुसार पूरी जानकारी प्रदान की हो;

(6) शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज किया हो, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो.

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (2) (क) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों से की गई शिकायतें शामिल होंगी, जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है.

स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2) (ख) (ii) के प्रयोजनों के लिए, कार्रवाई के एक ही कारण के संबंध में एक शिकायत में अदालत या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है.

11. शिकायत दाखिल करने की प्रक्रिया

(1) शिकायत को इस प्रयोजन के लिए तैयार किए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज किया जा सकता है.

(2) शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या शारीरिक रूप से रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में भी प्रस्तुत किया जा सकता है. अगर शिकायत शारीरिक रूप से प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता द्वारा या उसके द्वारा या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित की जाएगी. शिकायत को ऐसे प्रारूप में इलेक्ट्रॉनिक या शारीरिक रूप से जमा किया जाएगी, जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है.

12. शिकायतों की प्रारंभिक जांच

(1) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने के प्रकार वाली शिकायतों को योजना के तहत वैध शिकायतों के रूप में नहीं माना जाएगा और शिकायतकर्ता को उपयुक्त संचार प्रदान करने के साथ इन्हें बंद कर दिया जाएगा.

(2) शिकायतकर्ता को उपयुक्त संचार जारी करने के लिए, खंड 10 के तहत जारी नहीं रखे जाने वाली शिकायतों को अलग किया जाएगा.

(3) शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए शेष शिकायतों को आगे की जांच के लिए लोकपाल के कार्यालयों को सौंपा जाएगा. शिकायत की एक प्रति उस विनियमित इकाई को भी भेजी जाएगी, जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है, इस निर्देश के साथ कि वह इसका लिखित संस्करण प्रस्तुत करे.

13. सूचना को मांगने की शक्ति

(1) लोकपाल, इस योजना के तहत कर्तव्यों को पूरा करने के उद्देश्य से, विनियमित इकाई, जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है या किसी अन्य विनियमित इकाई, जो विवाद के लिए एक पक्ष है, उससे किसी भी जानकारी को प्रदान करने या संबंधित किसी दस्तावेज़ की प्रमाणित प्रतियां प्रस्तुत करने की मांग कर सकता है. उस शिकायत के लिए, जो उसके अधिकार में है या होने का आरोप है.

बशर्ते कि पर्याप्त कारण के बिना मांग का अनुपालन करने में विनियमित संस्था की विफलता की स्थिति में, लोकपाल यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि विनियमित इकाई के पास प्रस्तुत करने के लिए कोई जानकारी नहीं है.

(2) लोकपाल कर्तव्यों के निर्वहन के दौरान जानकारी या उसके ज्ञान या कब्जे में आने वाले दस्तावेजों

की गोपनीयता बनाए रखेगा. साथ ही, ऐसी जानकारी या दस्तावेजों को किसी भी व्यक्ति को प्रकट नहीं करेगा, जब तक कि अन्यथा कानून द्वारा आवश्यक न हो या ऐसी सूचना या दस्तावेजों को प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति की सहमति न हो.

बशर्ते कि इस उप-खंड में कुछ भी ऐसा न हो, जो लोकपाल को कार्यवाही के लिए पक्षों द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी या दस्तावेजों को एक-दूसरे को प्रकट करने से नहीं रोकेगा, जो सामान्य न्याय, और निष्पक्ष ईमानदारी के सिद्धांतों का पालन करने के लिए आवश्यक सीमा में आते हैं:

बशर्ते कि इस उप-खंड के प्रावधान लोकपाल द्वारा रिज़र्व बैंक को किए गए प्रकटीकरण या प्रस्तुत की गई जानकारी या किसी न्यायालय, फोरम या प्राधिकरण के समक्ष दाखिल करने के संबंध में लागू नहीं होंगे.

14. शिकायतों का समाधान

(1) लोकपाल/उप लोकपाल सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा.

(2) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त होगी और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी. लोकपाल शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और उनका बयान दर्ज कर सकता है.

(3) विनियमित संस्था, शिकायत प्राप्त होने पर, समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर, शिकायत में दिए गए दस्तावेजों की प्रतियों के साथ शिकायत में निहित प्रकथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण दाखिल करेगी.

बशर्ते कि लोकपाल, विनियमित संस्था के अनुरोध पर, लोकपाल की संतुष्टि के लिए लिखित रूप में, इसके लिखित संस्करण और दस्तावेजों को दाखिल करने के लिए ऐसा और समय दे सकता है, जैसा कि उचित समझा जा सकता है.

(4) अगर विनियमित संस्था उप-खंड (3) के अनुसार प्रदान किए गए समय के भीतर अपने लिखित संस्करण और दस्तावेजों को दर्ज करने में विफल रहती है या असफल होती है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या निर्णय जारी कर सकता है. निर्धारित समय के भीतर मांगी गई जानकारी का जवाब न देने या प्रस्तुत न करने के कारण जारी किए गए निर्णय के संबंध में विनियमित इकाई को दावा करने का कोई

अधिकार नहीं होगा.

(5) लोकपाल/उप लोकपाल यह सुनिश्चित करेगा कि लिखित संस्करण या उत्तर या एक पक्ष द्वारा दायर किए गए दस्तावेज, शिकायत से संबंधित और प्रासंगिक सीमा तक, अन्य पक्ष को प्रस्तुत किए जाते हैं और ऐसी प्रक्रिया का पालन करते हैं और अतिरिक्त समय प्रदान करते हैं, जिसे उचित माना जा सकता है.

(6) अगर सुविधा के माध्यम से शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो समझौते या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के समाधान के लिए विनियमित इकाई के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित उचित कार्रवाई शुरू की जा सकती है.

(7) चाहे जैसा भी मामला हो, लोकपाल/उप लोकपाल शिकायत के समाधान के लिए नेक नीयत से सहयोग करेंगे और निर्धारित समय के भीतर किसी भी साक्ष्य और अन्य संबंधित दस्तावेजों को प्रस्तुत करने के निर्देश का पालन करेंगे.

(8) अगर पक्षकारों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान हो जाता है, तो इसे दर्ज किया जाएगा और दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षर किए जाएंगे और उसके बाद, निपटान के तथ्य को दर्ज किया जा सकता है, निपटान की शर्तों को साथ में संलग्न करते हुए, पक्षों को अनुपालन करने का निर्देश दिया जा सकता है.

(9) शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:

- (1) इसे लोकपाल के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ विनियमित इकाई द्वारा सुलझाया गया हो; या
- (2) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्य (जिसे दर्ज किया जा सकता है) सहमति दी है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
- (3) शिकायतकर्ता ने स्वैच्छिक रूप से शिकायत वापस ली हो.

15. लोकपाल द्वारा निर्णय

(1) खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज नहीं किए जाने पर लोकपाल एक निर्णय पारित करेगा:

(1) खंड 14(4) में वर्णित दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करना; या

(2) यह मामला बताए गए रिकॉर्ड के आधार पर खंड 14(9) के तहत और दोनों पक्षों को सुने जाने का उचित अवसर प्रदान करने के बाद भी हल नहीं हो पा रहा है.

(2) लोकपाल, इसके अलावा, बैंकिंग कानून के सिद्धांतों और प्रथाओं, अनुदेशों, निर्देशों और रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए दिशानिर्देशों और ऐसे अन्य कारकों को भी ध्यान में रखेगा, जो उचित निर्णय पारित करने से पहले प्रासंगिक हो सकते हैं.

(3) अधिनिर्णय में, अन्य बातों के साथ-साथ, विनियमित इकाई को अपने दायित्वों के विशिष्ट प्रदर्शन के लिए निर्देश, अगर कोई हो, और इसके अलावा या अन्य, विनियमित इकाई द्वारा शिकायतकर्ता को हुए किसी भी नुकसान के लिए मुआवजा की भुगतान की जाने वाली राशि, अगर कोई हो, शामिल होगी.

(4) उप-धारा (3) में निहित कुछ भी शामिल होने के बावजूद, लोकपाल के पास मुआवजे के माध्यम से भुगतान निर्देशित करने के लिए एक निर्णय पारित करने की शक्ति नहीं होगी, जो राशि शिकायतकर्ता हुए परिणामी नुकसान या 20 लाख रुपये से अधिक है, जो भी कम हो. लोकपाल द्वारा दिया जाने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि से अलग होगा.

(5) शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए गए खर्च, उत्पीड़न, और शिकायतकर्ता को हुई मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए, लोकपाल शिकायतकर्ता को एक लाख रुपये तक का मुआवजा भी दे सकता है.

(6) अधिनिर्णय की एक प्रति शिकायतकर्ता और विनियमित इकाई को भेजी जाएगी.

(7) उप-धारा (1) के तहत पारित निर्णय समाप्त हो जाएगा और तब तक कोई प्रभाव में नहीं रहेगा, जब तक कि शिकायतकर्ता पुरस्कार की प्रति प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों की अवधि के भीतर, संबंधित विनियमित इकाई को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान में निर्णय की स्वीकृति का पत्र प्रस्तुत नहीं करता है.

बशर्ते कि अगर शिकायतकर्ता ने खंड 17 के उप-खंड (3) के तहत अपील दायर की है, तो उसके द्वारा ऐसी कोई स्वीकृति प्रस्तुत नहीं की जा सकती है.

(8) विनियमित संस्था अधिनिर्णय का अनुपालन करेगी और शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर लोकपाल को अनुपालन की सूचना देगी, जब तक कि उसने खंड 17

के उप-खंड (2) के तहत अपील को प्राथमिकता नहीं दी हो.

16. शिकायत की अस्वीकृति

(1) अगर शिकायत में ये बातें पाई जाती हैं, तो उप लोकपाल या लोकपाल शिकायत को किसी भी स्तर पर अस्वीकार कर सकते हैं:

(1) खंड 10 के तहत शिकायत विचार करने योग्य नहीं है; या

(2) सुझाव प्रदान करने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण प्राप्त करने के प्रकार वाली है

(2) लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है, अगर:

(1) उसकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या

(2) परिणामस्वरूप हुए नुकसान के लिए मांगी गई क्षतिपूर्ति खंड 8(2) में दर्शाई गई क्षतिपूर्ति प्रदान करने की लोकपाल की शक्ति से परे है; या

(3) शिकायतकर्ता द्वारा उचित मेहनत के साथ निपटारे की कोशिश नहीं की जाती; या

(4) शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के की गई है; या

(5) शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेज़ और मौखिक साक्ष्य के आधार पर विचार करने की आवश्यकता है और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्यायिक निर्णय के लिए उपयुक्त नहीं है; या

(6) लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय नुकसान या क्षति या असुविधा नहीं हुई है.

17. अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील करना

(1) खंड 15(1)(क) के तहत दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करने के लिए जारी किए गए निर्णय के लिए विनियमित इकाई को अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा.

(2) विनियमित इकाई खंड 15(1)(ख) के तहत निर्णय से प्रभावित हो सकती है या खंड 16(2)(ग) से 16(2)(च) के तहत शिकायत को बंद कर सकती है और निर्णय प्राप्त की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय अधिकारी के पास अपील करने को प्राथमिकता दे सकती है

(1) बशर्ते कि किसी विनियमित इकाई द्वारा अपील के मामले में, अपील दायर करने के लिए 30 दिन की अवधि उस तारीख से शुरू होगी, जिस दिन विनियमित इकाई शिकायतकर्ता द्वारा निर्णय की स्वीकृति का पत्र प्राप्त करती है:

(2) बशर्ते आगे कि एक विनियमित इकाई द्वारा अपील केवल अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में कार्यकारी निदेशक/समान रैंक के अधिकारी की पूर्व मंजूरी के साथ दायर की जा सकती है.

(3) बशर्ते कि अपील प्राधिकारी, अगर इस बात से संतुष्ट है कि विनियमित इकाई के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति दे सकता है.

(3) शिकायतकर्ता, खंड 15 (1) के तहत निर्णय से प्रभावित हो सकता है या खंड 16 (2) (ग) से 16 (2) (च) के तहत शिकायत को अस्वीकार कर सकता है और निर्णय प्राप्त की तारीख से 30 दिनों के भीतर शिकायत के मामले में, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील करने को प्राथमिकता दे सकता है.

बशर्ते कि अपील प्राधिकारी, अगर वह इस बात से संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति दे सकता है.

(4) अपीलीय प्राधिकरण का सचिवालय अपील की जांच और प्रोसेस करेगा.

(5) अपीलीय प्राधिकारी, पक्षकारों को सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद, ये कर सकता है:

(1) अपील निरस्त कर सकता है; या

(2) अपील की अनुमति दे सकता है और लोकपाल के निर्णय या आदेश को रद्द कर सकता है;
या

(3) मामले को लोकपाल के पास ऐसे निर्देशों के अनुसार नए सिरे से निपटाने के लिए भेज सकता है, जैसा कि अपीलीय प्राधिकारी आवश्यक या उचित समझ सकता है; या

(4) लोकपाल या निर्णय के आदेश को संशोधित करना और ऐसे निर्देश पारित करना, जो लोकपाल या निर्णय के आदेश को प्रभावी करने के लिए आवश्यक हो सकते हैं; या

(5) कोई अन्य आदेश पारित करता है, जो उसे ठीक लगे.

(6) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वही प्रभाव होगा, जो खंड 15 के तहत लोकपाल द्वारा पारित निर्णय या खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज करने वाले आदेश का होता है, जैसा भी मामला हो.

18. जनता को बताने के लिए, विनियमित इकाई को योजना की मुख्य विशेषताओं को प्रदर्शित करना

(1) विनियमित इकाई, जिसके लिए यह योजना लागू है, योजना के तहत आवश्यकताओं का सावधानीपूर्वक पालन सुनिश्चित करके योजना के सुचारु संचालन की सुविधा प्रदान करेगी, जिसमें विफल रहने पर, रिजर्व बैंक ऐसी कार्रवाई कर सकता है, जो वह उचित समझे.

(2) विनियमित इकाई अपने प्रधान कार्यालय में एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करेगी, जो महाप्रबंधक या समकक्ष रैंक के अधिकारी से कम रैंक का नहीं होगा और विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और विनियमित इकाई के पास दर्ज शिकायत के लिए जवाब प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा. विनियमित इकाई के विरुद्ध दायर की गई शिकायतों की संख्या के आधार पर, विनियमित इकाई प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता के लिए ऐसे अन्य नोडल अधिकारियों की नियुक्ति कर सकती है, जैसा कि वह परिचालन दक्षता के लिए उपयुक्त समझे.

(3) विनियमित इकाई अपने ग्राहकों के लाभ के लिए प्रमुख नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी), अपनी शाखाओं/स्थानों पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी, जहां व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है. इसमें लोकपाल का शिकायत दर्ज कराने वाला पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) भी शामिल होगा.

(4) विनियमित इकाई, जिसके लिए यह योजना लागू है, यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की मुख्य विशेषताएं अंग्रेजी, हिंदी, और क्षेत्रीय भाषा में अपने सभी कार्यालयों, शाखाओं, और स्थानों पर उपलब्ध हो, जहां व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है, और इन्हें इस तरह से प्रदर्शित किया जाता हो कि कोई व्यक्ति कार्यालय या शाखा के पास योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी हो.

(5) विनियमित इकाई यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की प्रति उसकी सभी शाखाओं में उपलब्ध हो और ग्राहक के अनुरोध पर उसे प्रदान करेगी.

(6) योजना की प्रति के साथ योजना की मुख्य विशेषताएं और प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण को विनियमित इकाई की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अपडेट किया जाएगा.

पांचवा अध्याय

विविध

19. कठिनाइयों को दूर करना

अगर योजना के प्रावधानों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो रिज़र्व बैंक ऐसे प्रावधान कर सकता है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007, या योजना के विरुद्ध न हो, जैसा कि यह किसी कठिनाई को दूर करने के लिए आवश्यक या सामयिक समझे.

20. मौजूदा योजनाओं को भंग करना और लंबित कार्यवाही के लिए आवेदन करना

(1) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018, और डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल योजना, 2019, को इस प्रकार से निरस्त किया जाता है.

(2) रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021, प्रारंभ होने की तिथि के अनुसार लंबित शिकायतों, अपीलों और पहले से पारित निर्णयों के निष्पादन का न्यायनिर्णयन, संबंधित लोकपाल योजनाओं के प्रावधानों और रिज़र्व बैंक के निर्देशों के अधीन होंगे.

लोकपाल के साथ शिकायत दर्ज करने का प्रारूप (दर्ज किए जाने हेतु)

[योजना का खंड 11(2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरे जाने के लिए)

सभी क्षेत्र अनिवार्य हैं, सिवाय जहां भी अन्य संकेत किया गया हो

श्रीमान

लोकपाल महोदय

विषय:..... (विनियमित इकाई का नाम).....की (शाखा या कार्यालय का
स्थान)..... के विरुद्ध शिकायत

शिकायत का विवरण:

1. शिकायतकर्ता का नाम
2. आयु (वर्ष).....
3. लिंग.....
4. शिकायतकर्ता का पूरा पता
-
-

पिन कोड

फ़ोन नंबर (अगर उपलब्ध हो).....

मोबाइल नंबर.

ईमेल (अगर उपलब्ध हो)

5. जिनके विरुद्ध शिकायत की गई (विनियमित इकाई की शाखा या कार्यालय का नाम और पूरा पता)
.....

पिन कोड

6. विनियमित इकाई के साथ संबंध का प्रकार/खाता नंबर (अगर कोई हो)

.....

7. लेन-देन की तिथि और उसका विवरण, अगर उपलब्ध हो

.....

(1) शिकायतकर्ता द्वारा नियमित संस्था को पहले से ही की गई शिकायत की तिथि
(कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)

.....

(2) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई रिमाइंडर भेजा गया है? हां/नहीं (कृपया
रिमाइंडर की एक प्रति संलग्न करें)

.....

8. कृपया संबंधित बॉक्स पर सही का निशान लगाएं (हां/नहीं)

क्या आपकी शिकायत इनमें से किसी श्रेणी में आती है:

(i)	क्या न्यायालय के अधीन/मध्यस्थता ¹ के अधीन है?	हां	नहीं
(ii)	किसी वकील के माध्यम से की गई है, सिवाय उसके जब वकील स्वयं व्यथित पक्ष हो?	हां	नहीं
(iii)	पहले निपटारा किया जा चुका है या लोकपाल के समक्ष इसी मामले में विचाराधीन है?	हां	नहीं
(iv)	मैनेजमेंट के विरुद्ध सामान्य शिकायतों के तहत या किसी विनियमित इकाई के मैनेजमेंट के विरुद्ध है?	हां	नहीं
(v)	क्या विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद के विषय में है?	हां	नहीं
(vi)	नियोक्ता-कर्मचारी संबंध के विषय में है?	हां	नहीं

9. शिकायत का विषय

.....

10. शिकायत का विवरण:

(अगर स्थान पर्याप्त नहीं है, तो कृपया एक अलग पत्र संलग्न करें)

.....

.....

.....

.....

.....

1 शिकायत न्यायालय के अधीन/मध्यस्थता के अधीन है, अगर इसी मामले के लिए की गई शिकायत किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकरण द्वारा पात्रता के आधार पर पहले से ही कार्रवाई के लिए लंबित है/निपटारा हो चुका है, चाहे ऐसा व्यक्तिगत रूप से हो या संयुक्त रूप से किया गया हो.

11. क्या शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर, नियमित संस्था से कोई उत्तर प्राप्त हुआ है?
हां/नहीं

(अगर हां, तो कृपया उत्तर की एक प्रति संलग्न करें)

12. लोकपाल से मांगी गई राहत

.....
.....

(अगर उपलब्ध हो, तो कृपया अपने दावे के समर्थन में प्रमाण के दस्तावेज़ की कोई प्रति संलग्न करें)

13. मुआवजे के रूप में शिकायतकर्ता द्वारा दावा की गई आर्थिक हानि, अगर कोई हो, तो उसका प्रकार और सीमा (कृपया योजना का खंड 15 (4) और 15 (5) देखें)

₹.....
.....

14. संलग्न किए गए दस्तावेज़ों की सूची:

घोषणा

(i) मैं/हम, शिकायतकर्ता की ओर से घोषित किया जाता है कि:

1) ऊपर दी गई जानकारी सही और ठीक है; और

2) मैं/हमने यहां जमा किए गए दस्तावेजों में और ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य को छिपाया या गलत रूप से प्रस्तुत नहीं किया है.

(ii) योजना के खंड 10 (2) के प्रावधानों के अनुसार, गणना की गई एक वर्ष की अवधि की समाप्ति से पहले शिकायत दर्ज की गई है.

आपका आभारी

(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि का हस्ताक्षर)

प्रमाणीकरण

अगर शिकायतकर्ता को लोकपाल के सामने किसी प्रतिनिधि को उपस्थित होने और अपनी ओर से प्रस्तुत होने के लिए अधिकृत करना है, तो निम्नलिखित घोषणा जमा करनी चाहिए:

मैं/हम श्री/श्रीमती को

मेरे/हमारे अधिकृत प्रतिनिधि के तौर पर नामित करते हैं, जिनके संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं:

पूरा पता

.....

..... पिन कोड

फ़ोन नंबर:.....

मोबाइल नंबर.

ईमेल

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)