

आरबीआई-एकीकृत लोकपाल स्कीम (आरबीआई-आईओएस) 2021 की मुख्य विशेषताएं

एकीकृत लोकपाल स्कीम भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 12 नवंबर, 2021 को शुरू की गई थी।

स्कीम की कुछ मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- शिकायतकर्ता, विनियमित संस्था (आरई) या निहित शाखा के पते पर ध्यान दिए बिना देश में कहीं से भी सीएमएस पोर्टल/केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र पर शिकायत दर्ज की जा सकती है।
- देश में कहीं से भी भौतिक/ईमेल शिकायत दर्ज कराने के लिए एक पता और एक ईमेल।
- ऑनलाइन शिकायत के पंजीकरण पर शिकायतकर्ता को स्वचालित पावती।
- शिकायत की स्थिति की रीयल-टाइम ट्रैकिंग की सुविधा।
- सीएमएस पर ही अतिरिक्त दस्तावेज ऑनलाइन जमा करने की सुविधा।
- निर्णय/शिकायत को बंद करने की सूचना देने वाला विस्तृत पत्र।

किसी वित्तीय सेवा में किसी कमी या अपर्याप्तता को इस स्कीम में 'सेवा में कमी' के रूप में परिभाषित किया गया है, जिससे ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो या नहीं, जिसे आरबीआई के आरई को वैधानिक रूप से या अन्यथा बहिष्करणों की निर्दिष्ट सूची सहित शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में प्रावधान करना आवश्यक है।

स्कीम के तहत शिकायत की जा सकती है:

- शिकायत के निवारण के लिए, शिकायतकर्ता को पहले संबंधित आरई से संपर्क करना चाहिए। यदि आरई शिकायत दर्ज करने के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं देता है या शिकायत को पूर्ण/आंशिक रूप से अस्वीकार करता है या यदि शिकायतकर्ता आरई द्वारा दिए गए जवाब/समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतकर्ता आरबी-आईओएस, 2021 के तहत अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है।
- आरई को पहले शिकायत दर्ज किए बिना आरबीआई लोकपाल से संपर्क करना या शिकायत दर्ज करने के 30 दिन पहले ऐसा करना, आरई से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलने पर, शिकायत आरबी-आईओएस, 2021 के तहत गैर-अनुरक्षणीय हो जाएगी।
- यह ध्यान दिया जाए कि आरई का जवाब मिलने के एक साल से पहले या कोई जवाब नहीं मिलने पर, एक साल से पहले और आरई को शिकायत करने की तारीख से 30 दिन बाद आरबीआई लोकपाल (आरबीआईओ) को शिकायत की जानी चाहिए।

स्कीम के तहत नीचे दिए गए सूचक मामलों के संबंध में बैंकिंग लोकपाल को कोई शिकायत नहीं की जा सकती:

- ऐसी शिकायतें जिनका लोकपाल/सीईपीसी द्वारा पहले ही निपटान किया जा चुका है या जो प्रक्रियाधीन हैं/समान कार्रवाई और आरबीआईओ को प्राप्त ऐसी ही राहत के लिए (एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से) के लिए लंबित हैं।
- किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाई या सुलझाई गई शिकायतें, एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षकारों से प्राप्त हो या नहीं।
- ऐसे विवाद से संबंधित शिकायतें जिनमें आरई द्वारा शुरू की गई कार्रवाई वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में है।
- किसी अधिवक्ता (सिवाय कि जब अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति हो) के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतें।

निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जा सकती है:

- ऑनलाइन - आरबीआई के सीएमएस पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर।
- "केन्द्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017" में स्कीम के अनुलग्नक 'क' में निर्दिष्ट फॉर्म में भौतिक शिकायत (पत्र/पोस्ट)।
- पूर्ण विवरण के साथ शिकायतें ईमेल (crpc@rbi.org.in) द्वारा भेजी जा सकती हैं।
- अधिक जानकारी के लिए, स्कीम की एक प्रति शाखा, बैंक की वेबसाइट और आरबीआई की वेबसाइट पर उपलब्ध है।