

रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 - मुख्य विशेषताएं

रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021, 12 नवंबर, 2021 को शुरू की गई थी। इस योजना में आरबीआई लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक देश एक लोकपाल' का दृष्टिकोण अपनाया गया है।

योजना की मुख्य विशेषताएं हैं:

- i. अब शिकायतकर्ता को यह बताने की आवश्यकता नहीं होगी कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करनी चाहिए।
- ii. योजना में 'सेवा में कमी' को शिकायत दर्ज करने का आधार माना गया है, जिसमें एक्सक्लूशन की सूची भी दी गई है। इसलिए, शिकायतों को अब केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत नहीं आने" के कारण खारिज नहीं किया जा सकेगा।
- iii. इस योजना में प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
- iv. किसी भी भाषा में फिजिकल और ईमेल के ज़रिए शिकायत लेने और उसकी शुरुआती प्रोसेसिंग के लिए आरबीआई, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग सेन्टर स्थापित किया गया है।
- v. रेगुलेटड संस्था का प्रतिनिधित्व करने और ग्राहकों द्वारा रेगुलेटड संस्था के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में जानकारी देने की जिम्मेदारी प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर की होगी, जो पब्लिक सेक्टर बैंक के जनरल मैनेजर के रैंक या उसके समकक्ष होगा।
- vi. रेगुलेटड संस्था को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां लोकपाल द्वारा उसके खिलाफ संतोषजनक और समय पर सूचना/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने के लिए फैसला दिया जाएगा।

इस योजना के तहत भारतीय रिजर्व बैंक के कंज्यूमर एजुकेशन और प्रोटेक्शन डिपार्टमेंट के एग्जीक्यूटिव डायरेक्टर-इन चार्ज अपील प्राधिकारी होंगे।

योजना के तहत शिकायत दर्ज करना:

नोमुरा कैपिटल (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड ("द एंटीटी") को लिखित शिकायत के बाद ही योजना के तहत शिकायत की जा सकती है और

- शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से संस्था द्वारा खारिज कर दिया गया था और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है, या
- संस्था को शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर जवाब प्राप्त नहीं हुआ है

शिकायतकर्ता को शिकायत के बारे में संस्था से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या कोई जवाब न मिलने की स्थिति में, शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर लोकपाल को शिकायत करनी होगी।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- इसके लिए खासतौर से डिज़ाइन किए गए पोर्टल के माध्यम से शिकायत ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है
(<https://cms.rbi.org.in>) .
- शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या फिजिकल मोड के ज़रिए रिजर्व बैंक द्वारा नोटिफाइड सेन्ट्रलाइज्ड रिसिष्ट और प्रोसेसिंग सेन्टर में भी दिया जा सकता है।

योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया www.rbi.org.in पर जाएं