

मुख्य विशेषताएं - रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने नामतः (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019; लोकपाल योजनाओं को "रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" नामक एक योजना में एकीकृत किया है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाती है। यह योजना 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है।

1. मुख्य विशेषताएं

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं नीचे दी गई हैं:

- अब शिकायतकर्ता के लिए यह पहचानना आवश्यक नहीं होगा कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
- यह योजना 'सेवा में कमी' को शिकायत दर्ज करने के एक आधार के रूप में परिभाषित करती है, जिसमें बहिष्करण की एक निर्दिष्ट सूची है। इसलिए, शिकायतों को अब केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत नहीं आने" के कारण खारिज नहीं किया जाएगा।
- इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के क्षेत्राधिकार को समाप्त कर दिया है।
- किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए RBI, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
- विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने और ग्राहकों द्वारा विनियमित संस्था के खिलाफ दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में एक महाप्रबंधक या समकक्ष के पद पर प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।

2. शिकायत का आधार

- विनियमित संस्था (RE) के किसी भी कार्य/चूक के परिणामस्वरूप सेवा में कमी के कारण व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं। "अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है वकील के अलावा कोई अन्य व्यक्ति, जिसे लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत किया गया हो।

3. शिकायत की गैर-रखरखाव के लिए आधार

- RE का व्यावसायिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग अनुबंध को लेकर विक्रेता और RE के बीच विवाद;
- लोकपाल को सीधे संबोधित नहीं की गई शिकायत;
- किसी RE के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- ऐसे सेवा जो RBI के नियामक दायरे में नहीं हैं;
- RE के बीच विवाद; और
- RE के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़े विवाद।

4. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- यदि किसी ग्राहक को शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 दिनों के भीतर NBFC से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या यदि वह NBFC से प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो ग्राहक NBFC से जवाब मिलने के एक वर्ष के अंदर लोकपाल के कार्यालय में शिकायत दर्ज कर सकता है।
- लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत की नामंजूर होने से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय प्राप्त होने या शिकायत को नामंजूर करने की तिथि के 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

5. शिकायत दर्ज करने का तरीका

- शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं

- b. शिकायतें विशेष ईमेल- crpc@rbi.org.in के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' को भौतिक रूप से निर्धारित प्रारूप में भेजी जा सकती हैं।
 - c. हिंदी, अंग्रेजी और उपलब्ध क्षेत्रीय भाषाओं में टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे) के साथ संपर्क केंद्र पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।
6. शिकायतों का समाधान
- a. लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त रूप में होती है।
 - b. सुविधा, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौता।
 - c. यदि उपरोक्त के माध्यम से समाधान नहीं होता है, तो लोकपाल निर्णय/आदेश जारी कर सकता है।
7. प्रमुख नोडल अधिकारी का विवरण
कंपनी ने कंपनी के खिलाफ दर्ज शिकायतों के संबंध में RBI लोकपाल को जानकारी देने और प्रस्तुत करने के लिए निम्नलिखित अधिकारी को प्रधान नोडल अधिकारी के रूप में नियुक्त किया है। योजना की एक प्रति उसके पास उपलब्ध है। इस संबंध में किसी भी जानकारी के लिए उनसे संपर्क किया जा सकता है:
- मिस्टर रोहित श्रीवास्तव
महाप्रबंधक - कानूनी, जोखिम और अनुपालन
- ट्रू क्रेडिट्स प्राइवेट लिमिटेड
CIN: U65190HR2017PTC070653
सर्कल वर्क, 5वीं मंजिल, हुडा सिटी सेंटर, सेक्टर - 29, गुरुग्राम, हरियाणा- 122001
वेबसाइट: www.truecredits.in; टेलीफोन नंबर: 0124- 4642763; ईमेल: nodalofficer.cg@truecredits.in
8. अन्य
- a. यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
 - b. शिकायतकर्ता को न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण से संपर्क करने की स्वतंत्रता है।