

मुख्य विशेषताएँ – भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2026

भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 को 1 जुलाई 2026 से निरस्त कर दिया गया है और इसके स्थान पर भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2026 लागू की गई है। नई योजना का उद्देश्य योजना के अंतर्गत आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के समाधान हेतु एक किफ़ायती, त्वरित और गैर-प्रतिकूल वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है। यह योजना 1 जुलाई 2026 से प्रभावी है।

मुख्य विशेषताएँ

एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 की मुख्य विशेषताएँ नीचे दी गई हैं:

- शिकायतकर्ता को अब यह पहचानने की आवश्यकता नहीं होगी कि उसे लोकपाल के पास किस योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करनी चाहिए।
- योजना में शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में "सेवा में कमी" को परिभाषित किया गया है, साथ ही अपवादों की एक निर्दिष्ट सूची दी गई है। इसलिए, अब शिकायतों को केवल इस आधार पर अस्वीकार नहीं किया जाएगा कि वे "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत नहीं आती हैं"।
- योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के क्षेत्राधिकार को समाप्त कर दिया है।
- भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति एवं प्रारंभिक प्रसंस्करण हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
- ग्राहकों द्वारा विनियमित संस्था के विरुद्ध दर्ज शिकायतों के संबंध में विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने और जानकारी प्रस्तुत करने की ज़िम्मेदारी महाप्रबंधक या समकक्ष से अनिवार्य रूप से अनिवार्य रूप से प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।

शिकायत के आधार

- विनियमित संस्था (आरई) के किसी भी कार्य/चूक के कारण सेवा में कमी होने पर ग्राहक स्वयं या प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

"प्राधिकृत प्रतिनिधि" से अभिप्राय अधिवक्ता के अतिरिक्त ऐसा व्यक्ति है जिसे लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने हेतु विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में प्राधिकृत किया गया हो।

शिकायत के अग्रह होने के आधार

- विनियमित संस्था का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक विनिश्चय;
- किसी विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद;
- लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत;
- विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध शिकायतें;
- किसी न्यायिक/अर्ध-न्यायिक या सांविधिक या विधि प्रवर्तन प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में विनियमित संस्था की किसी कार्यवाही से उत्पन्न शिकायत;
- ऐसी सेवा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं आती;
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और
- विनियमित संस्था के नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से जुड़ा विवाद; और
- ऐसी शिकायत जिसके लिए ऋण सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है; और
- योजना के अंतर्गत शामिल न की गई विनियमित संस्था के ग्राहकों से संबंधित शिकायत।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- यदि किसी ग्राहक को विनियमित संस्था से आरबीआई/एनपीसीआई/कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों (जहाँ लागू हो) द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर या विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर, इनमें से जो भी बाद में हो, कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, या वह प्राप्त उत्तर/समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक उक्त समय-सीमा समाप्त होने की तिथि या विनियमित संस्था से प्राप्त अंतिम संचार की तिथि, इनमें से जो भी बाद में हो, से 90 दिनों के भीतर लोकपाल कार्यालय में शिकायत दर्ज कर सकता है।
- लोकपाल कार्यालय द्वारा पारित अधिनिर्णय से व्यथित शिकायतकर्ता अधिनिर्णय प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील प्रस्तुत कर सकता है।

शिकायत दर्ज करने के तरीके

- शिकायतें ऑनलाइन <https://cms.rbi.org.in> पर दर्ज की जाना जारी रह सकती हैं।
- शिकायतें समर्पित ईमेल crpc@rbi.org.in के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या निर्धारित प्रारूप में भौतिक रूप से "केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र", भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 को भेजी जा सकती हैं।
- योजना और शिकायत दर्ज करने संबंधी जानकारी टोल फ्री नंबर 14448 वाले कॉन्टैक्ट सेंटर के माध्यम से भी प्राप्त की जा सकती है (आईवीआरएस 24x7 उपलब्ध; कॉन्टैक्ट सेंटर कर्मि सोमवार से शनिवार, राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर, प्रातः 8:00 बजे से रात्रि 10:00 बजे तक उपलब्ध) — हिंदी, अंग्रेज़ी और दस क्षेत्रीय भाषाओं में।

शिकायतों का समाधान

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है।
- सुविधा प्रदान (फैसिलिटेशन) या सुलह (कन्सिलिएशन) के माध्यम से समाधान।
- यदि उपर्युक्त के माध्यम से समाधान नहीं होता है, तो लोकपाल अधिनिर्णय/आदेश जारी कर सकता है।

प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण

कंपनी ने कंपनी के विरुद्ध दर्ज शिकायतों के संबंध में आरबीआई लोकपाल के समक्ष प्रतिनिधित्व करने और जानकारी प्रस्तुत करने हेतु निम्नलिखित अधिकारी को प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया है। योजना की एक प्रति उनके पास उपलब्ध है। इस संबंध में किसी भी जानकारी हेतु उनसे निम्न पते पर संपर्क किया जा सकता है:

Mr. Shunmugam Sundararaj

Assistant Vice President – Legal, Risk & Compliance

CIN: U65190HR2017PTC070653

The Circle Work, 5th floor, Huda City Centre, Sector - 29, Gurugram, Haryana- 122001

Website: www.truecredits.in; Telephone No: 0124-4642763; Email: nodalofficer.cg@truecredits.in

अन्य

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- शिकायतकर्ता न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकारी से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र ह