

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35A, भारतीय रिज़र्व बैंक की धारा 45L और भारत अधिनियम, 1934 (1934 का 2) और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को त्वरित और लागत प्रभावी तरीके से हल करने के लिए एक योजना है।

अध्याय I

प्रारंभिक जानकारी

1. संक्षिप्त शीर्षक, प्रारंभ, विवरण और प्रयोग

- (1) इस योजना को रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 कहा जा सकता है।
- (2) यह उस तारीख को लागू होगा जो रिज़र्व बैंक निर्दिष्ट करेगा।
- (3) इसे पूरे भारत में लागू किया जाएगा।
- (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 एक विनियमित संस्था द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी।

2. योजना का निलंबन

- (1) रिज़र्व बैंक, यदि यह संतुष्ट है कि ऐसा करना सही है, आदेश द्वारा ऐसी अवधि के लिए निलंबित कर सकता है जैसा कि आदेश में निर्दिष्ट किया जा सकता है, योजना के सभी या किसी भी खंड का संचालन, या तो आम तौर पर या कोई निर्दिष्ट विनियमित इकाई के संबंध में।
- (2) रिज़र्व बैंक, आदेश द्वारा, समय-समय पर, किसी भी निलंबन की अवधि को पूर्वोक्त आदेश के अनुसार, ऐसी अवधि तक बढ़ा सकता है, जो वह उचित समझे।

3. परिभाषाएं

- (1) योजना में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:
 - (a) "अपीलीय प्राधिकारी" का अर्थ है योजना का प्रशासन करने वाले रिज़र्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक;
 - (b) "अपीलीय प्राधिकारी सचिवालय" का अर्थ रिज़र्व बैंक में वह विभाग है जो योजना का संचालन कर रहा है;

- (c) "अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एक वकील के अलावा अन्य व्यक्ति, जिसे लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत किया गया हो;
- (d) "पुरस्कार" का अर्थ है योजना के अनुसार लोकपाल द्वारा दिया गया एक पुरस्कार;
- (e) "बैंक" का अर्थ है एक 'बैंकिंग कंपनी', एक 'संबंधित नया बैंक', एक 'क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक', 'भारतीय स्टेट बैंक' जैसा कि बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 में परिभाषित किया गया है, एक 'सहकारी बैंक' जैसा कि परिभाषित किया गया है। बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 56 (c) उस सीमा तक जिसे योजना के तहत शामिल नहीं किया गया है, लेकिन इसमें कोई बैंक शामिल नहीं है जो संकल्प या समापन या निर्देशों के तहत या रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य बैंक को शामिल नहीं करता है;
- (f) "शिकायत" का अर्थ लिखित रूप में या अन्य माध्यमों से किसी विनियमित संस्था की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए और योजना के तहत राहत की मांग करने वाला प्रतिनिधित्व है;
- (g) "सेवा में कमी" का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसे वैधानिक या अन्यथा प्रदान करने के लिए विनियमित इकाई की आवश्यकता होती है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं;
- (h) "उप लोकपाल" का अर्थ रिजर्व बैंक द्वारा इस योजना के तहत नियुक्त किसी भी व्यक्ति से है;
- (i) "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी" (एनबीएफसी) का अर्थ भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-आई (f) में परिभाषित और रिजर्व बैंक के साथ पंजीकृत एक एनबीएफसी है, जो इस योजना के तहत शामिल नहीं है, लेकिन करता है एक कोर इन्वेस्टमेंट कंपनी (सीआईसी), एक इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड-गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), एक कंपनी जो संकल्प या समापन/ परिसमापन, या रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य एनबीएफसी; व्याख्या: सीआईसी और आईडीएफ-एनबीएफसी शब्दों का वही अर्थ होगा जो आरबीआई के निर्देशों के तहत उन्हें निर्दिष्ट है।
- (j) "विनियमित संस्था" का अर्थ है एक बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या एक सिस्टम प्रतिभागी जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया है, या कोई अन्य संस्था जिसे रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जा सकता है; उस सीमा तक जिसे योजना के अंतर्गत शामिल नहीं किया गया है;

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

(l) "सिस्टम पार्टिसिपेंट" का अर्थ रिज़र्व बैंक और सिस्टम प्रदाता के अलावा कोई अन्य व्यक्ति है, जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 में परिभाषित भुगतान प्रणाली में भाग ले रहा है;

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

(n) "रिज़र्व बैंक" का अर्थ है भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 3 के तहत गठित भारतीय रिज़र्व बैंक।

(2) योजना में प्रयुक्त और परिभाषित नहीं किए गए शब्द और अभिव्यक्ति, लेकिन भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 या विनियमों या दिशानिर्देशों या निर्देशों में परिभाषित हैं। ऊपर उल्लिखित अधिनियमों द्वारा प्रदत्त अपनी शक्तियों का प्रयोग करते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए गए अर्थों का क्रमशः वही अर्थ होगा जो उन्हें दिया गया है।

अध्याय II

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 करने के लिए अपने एक या अधिक अधिकारियों को लोकपाल और उप लोकपाल के रूप में नियुक्त कर सकता है।
- (2) लोकपाल या उप लोकपाल की नियुक्ति, जैसा भी मामला हो, एक समय में तीन वर्ष से अधिक की अवधि के लिए नहीं की जाएगी।

5. लोकपाल के कार्यालय का स्थान

- (1) लोकपाल के कार्यालय ऐसे स्थानों पर होंगे जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किए जा सकते हैं।
- (2) शिकायतों के निपटान में तेजी लाने के लिए, लोकपाल ऐसे स्थानों पर और इस तरह से बैठकें आयोजित कर सकता है जो किसी शिकायत के संबंध में आवश्यक और उचित समझे जाएं।

6. एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना

- (1) रिज़र्व बैंक योजना के तहत दर्ज की गई शिकायतों को प्राप्त करने और उन्हें संसाधित करने के लिए किसी भी स्थान पर केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित करेगा, जैसा कि उसके द्वारा तय किया जा सकता है।
- (2) योजना के तहत ऑनलाइन की गई शिकायतों को पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर दर्ज किया जाएगा। इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल) और भौतिक रूप में, डाक और हाथ से वितरित शिकायतों सहित शिकायतों को संबोधित किया जाएगा और उस स्थान पर जांच और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए भेजा जाएगा जहां रिज़र्व बैंक का केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया 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 अग्रेषित किया जाएगा।

7. लोकपाल और केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र के कार्यालयों का स्टाफ

रिज़र्व बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि लोकपाल और केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र के कार्यालय पर्याप्त रूप से कर्मचारी हैं और इसका खर्च वहन करेंगे।

अध्याय III

लोकपाल के अधिकार और कार्य

8. अधिकार और कार्य

- (1) लोकपाल / उप लोकपाल सेवा में कमी से संबंधित विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा।
- (2) किसी विवाद में उस राशि की कोई सीमा नहीं है जिसे लोकपाल के समक्ष लाया जा सकता है जिसके लिए लोकपाल एक अधिनिर्णय पारित कर सकता है। हालांकि, शिकायतकर्ता को हुए किसी भी परिणामी नुकसान के लिए, लोकपाल के पास शिकायतकर्ता को 20 लाख रूपए तक का मुआवजा प्रदान करने का अधिकार होगा और साथ ही शिकायतकर्ता के समय, खर्चों और उत्पीड़न / शिकायतकर्ता की मानसिक पीड़ा के लिए एक लाख रूपए और दे सकता है।
- (3) जबकि लोकपाल के पास सभी शिकायतों को संबोधित करने और बंद करने की शक्ति होगी, उप लोकपाल के पास योजना के खंड 10 के तहत आने वाली उन शिकायतों को बंद करने की शक्ति होगी और योजना के खंड 14 के तहत सुविधा के माध्यम से शिकायतों का निपटारा किया जाएगा।
- (4) लोकपाल हर साल 31 मार्च को डिप्टी गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक को एक रिपोर्ट भेजेगा, जिसमें पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा होगी, और रिजर्व बैंक के निर्देश अनुसार अन्य जानकारी प्रस्तुत करेगा।
- (5) रिजर्व बैंक, यदि जनहित में ऐसा करना आवश्यक समझता है, रिपोर्ट और लोकपाल से प्राप्त जानकारी को ऐसे समेकित रूप में या अन्यथा, जैसा वह उचित समझे, प्रकाशित कर सकता है।

अध्याय IV

योजना के तहत शिकायत के निवारण के लिए प्रक्रिया

9. शिकायत का आधार

कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के कार्य या चूक से पीड़ित है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, वह व्यक्तिगत रूप से या खंड 3(1)(c) के तहत परिभाषित एक अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

10. शिकायत के गैर-रखरखाव के लिए आधार

(1) इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं होगी:

- (a) एक विनियमित संस्था का वाणिज्यिक निर्णय / व्यावसायिक फैसला;
- (b) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- (c) एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है;
- (d) किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- (e) एक विवाद जिसमें एक वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;
- (f) एक सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- (g) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; तथा
- (h) एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

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

- (a) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की थी और –
 - (i) शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; तथा
 - (ii) शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर, जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत लोकपाल को की जाती है।

- (b) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है-
- (i) एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा निपटाया या योग्यता के आधार पर निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
 - (ii) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या हल किया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
- (c) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है;
- (d) इस तरह के दावों के लिए परिसीमन अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी;
- (e) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;
- (f) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

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

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

11. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- (1) शिकायत इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
- (2) शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में भी प्रस्तुत किया जा सकता है। यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जानी चाहिए जिसमें रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की गई जानकारी हो।

12. शिकायतों की प्रारंभिक जांच

- (1) शिकायतें जो सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की हैं, उन्हें योजना के तहत मान्य शिकायतों के रूप में नहीं माना जाएगा और तदनुसार शिकायतकर्ता को उपयुक्त संचार के साथ बंद कर दिया जाएगा।
- (2) शिकायतकर्ता को उपयुक्त संचार जारी करने के लिए खंड 10 के तहत गैर-रखरखाव योग्य शिकायतों को अलग किया जाएगा।
- (3) शेष शिकायतों को शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए आगे की जांच के लिए लोकपाल के कार्यालयों को सौंपा जाएगा। शिकायत की एक प्रति इसके लिखित संस्करण को प्रस्तुत करने के निर्देश के साथ उस विनियमित संस्था को भी भेजी जाएगी, जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है।

13. सूचना के लिए कॉल करने का अधिकार

- (1) लोकपाल, इस योजना के तहत कर्तव्यों को पूरा करने के उद्देश्य से, विनियमित इकाई, जिसके खिलाफ शिकायत की गई है या किसी अन्य विनियमित संस्था, जो विवाद का एक पक्ष है, को कोई जानकारी प्रदान करने या संबंधित किसी भी दस्तावेज की प्रमाणित प्रतियां प्रस्तुत करने की आवश्यकता हो सकती है। उस शिकायत के लिए जो उसके कब्जे में है या होने का आरोप है।

बशर्ते कि पर्याप्त कारण के बिना मांग का अनुपालन करने के लिए एक 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 और किसी भी व्यक्ति को ऐसी जानकारी या दस्तावेजों का खुलासा नहीं करेगा, जब तक कि कानून द्वारा अन्यथा आवश्यक न हो, या ऐसी जानकारी देने वाले व्यक्ति की सहमति से सूचना या दस्तावेज।

बशर्ते कि इस उप-खंड में कुछ भी लोकपाल को कार्यवाही के लिए पार्टियों द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी या दस्तावेजों को एक-दूसरे के सामने प्रकट करने से नहीं रोकेगा, प्राकृतिक न्याय और निष्पक्ष खेल के सिद्धांतों का पालन करने के लिए आवश्यक समझी जाने वाली सीमा तक:

बशर्ते कि इस उपखंड के प्रावधान लोकपाल द्वारा रिजर्व बैंक को किए गए प्रकटीकरण या दी गई जानकारी के संबंध में या किसी न्यायालय, फोरम या प्राधिकरण के समक्ष दाखिल करने के संबंध में लागू नहीं होंगे।

14. शिकायतों का समाधान

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

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

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

बशर्ते कि लोकपाल, लोकपाल की संतुष्टि के लिए लिखित रूप में विनियमित संस्था के अनुरोध पर, इसके लिखित संस्करण और दस्तावेजों को दाखिल करने के लिए उपयुक्त समझे जाने वाले अतिरिक्त समय प्रदान कर सकता है।

(4) यदि 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, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकतरफा आगे बढ़ सकता है और उचित आदेश या एक पुरस्कार जारी कर सकता है। निर्धारित समय के भीतर मांगी गई सूचना के गैर-प्रतिक्रिया या गैर-प्रस्तुत करने के कारण जारी किए गए पुरस्कार के संबंध में विनियमित संस्था को अपील 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, दूसरे पक्ष को प्रस्तुत किए जाते हैं और ऐसी प्रक्रिया का पालन करते हैं और अतिरिक्त समय प्रदान करते हैं जैसा उचित समझा जा सकता है।

(6) यदि शिकायत को सुविधा के माध्यम से हल नहीं किया जाता है, तो सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के समाधान के लिए विनियमित संस्था के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित उचित समझी जाने वाली कार्रवाई शुरू की जा सकती है।

(7) शिकायत के पक्ष विवाद के समाधान में लोकपाल / उप लोकपाल, जैसा भी मामला हो, के साथ सद्भावपूर्वक सहयोग करेंगे और निर्धारित समय के भीतर किसी भी सबूत और अन्य संबंधित दस्तावेजों को पेश करने के निर्देश का पालन करेंगे।

(8) यदि पक्षों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान होता है, तो उसे दोनों पक्षों द्वारा दर्ज और हस्ताक्षरित किया जाएगा और उसके बाद, निपटान के तथ्य को दर्ज किया जा सकता है, निपटान की शर्तों के साथ संलग्न किया जा सकता है, पार्टियों को निर्धारित समय के भीतर शर्तों के अनुसार अनुपालन करने का निर्देश दिया जा सकता है।

(9) शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:

- (a) इसे ओम्बड्समैन के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ विनियमित इकाई द्वारा सुलझाया गया है; या
- (b) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जो दर्ज किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
- (c) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

15. लोकपाल द्वारा पुरस्कार

(1) जब तक खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज नहीं किया जाता है, तब तक लोकपाल निम्नलिखित की स्थिति में एक अधिनिर्णय पारित करेगा:

(a) खंड 14(4) में उल्लिखित दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करना; या

(b) रखे गए अभिलेखों के आधार पर और दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद मामले को खंड 14(9) के तहत हल नहीं किया जा रहा है।

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

(3) पुरस्कार में अन्य बातों के साथ-साथ, अपने दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए विनियमित संस्था को निर्देश, यदि कोई हो, और इसके अतिरिक्त या अन्यथा, शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था द्वारा भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, शिकायतकर्ता को हुए किसी भी नुकसान के लिए मुआवजे के रूप में शामिल होगी।

(4) उप-खंड (3) में निहित कुछ भी नहीं होने के साथ, लोकपाल के पास मुआवजे के माध्यम से भुगतान का निर्देश देने वाला एक पुरस्कार पारित करने की शक्ति नहीं होगी, एक राशि जो शिकायतकर्ता को हुई परिणामी हानि या 20 लाख रुपये से अधिक है, जो भी हो निचला। लोकपाल द्वारा दिया जा सकने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि को छोड़कर होगा।

(5) शिकायतकर्ता के समय की हानि, शिकायतकर्ता द्वारा किए गए खर्च, उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए लोकपाल शिकायतकर्ता को एक लाख रुपये से अधिक का मुआवजा भी नहीं दे सकता है।

(6) पुरस्कार की एक प्रति शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था को भेजी जाएगी।

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

बशर्ते कि शिकायतकर्ता द्वारा ऐसी कोई स्वीकृति नहीं दी जा सकती है यदि उसने खंड 17 के उप-खंड (3) के तहत अपील दायर की है।

(8) विनियमित इकाई शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर पुरस्कार का अनुपालन करेगी और लोकपाल को अनुपालन की सूचना देगी, जब तक कि उसने खंड 17 के उप-खंड (2) के तहत अपील नहीं की है।

16. एक शिकायत की अस्वीकृति

(1) उप लोकपाल या लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत की गई है:

(a) खंड 10 के तहत गैर-रखरखाव योग्य है; या

(b) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति में है

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

(a) उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या

(b) परिणामी नुकसान के लिए मांगा गया मुआवजा, मुआवजा देने की लोकपाल की शक्ति से परे है जैसा कि खंड 8(2) में दर्शाया गया है; या

(c) शिकायतकर्ता द्वारा उचित परिश्रम के साथ शिकायत को कायम नहीं रखा जाता है; या

(d) शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है; या

(e) शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं है; या

(f) लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

17. अपील प्राधिकरण के समक्ष अपील

(1) खंड 15(1)(a) के तहत दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करने के लिए जारी किए गए पुरस्कार के लिए किसी विनियमित संस्था को अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा।

(2) विनियमित संस्था, खंड 15(1)(b) के तहत एक पुरस्कार से व्यथित हो सकती है या धारा 16(2)(c) से 16(2)(f) के तहत शिकायत को बंद कर सकती है, प्राप्त होने की तारीख के 30 दिनों के भीतर अधिनिर्णय का संचार या शिकायत को बंद करने के लिए, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष एक अपील को प्राथमिकता दें।

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

(b) बशर्ते यह भी कि किसी विनियमित संस्था द्वारा केवल अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में, समान रैंक के कार्यकारी निदेशक/अधिकारी की पूर्व मंजूरी के साथ ही अपील दायर की जा सकती है।

(c) बशर्ते कि अपील प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि विनियमित संस्था के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था, तो 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति नहीं दे सकता है।

(3) शिकायतकर्ता, खंड 15(1) के तहत एक पुरस्कार से पीड़ित हो सकता है या खंड 16(2)(c) से 16(2)(f) के तहत शिकायत को अस्वीकार कर सकता है, पुरस्कार प्राप्त होने या अस्वीकृति की तारीख के 30 दिनों के भीतर शिकायत की, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील करें।

बशर्ते कि अपील प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था, 30 दिनों से अनधिक की और अवधि की अनुमति दे सकता है।

(4) अपीलीय प्राधिकारी का सचिवालय अपील की जांच करेगा और उस पर कार्रवाई करेगा।

(5) अपीलीय प्राधिकारी पक्षकारों को सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर देने के बाद:

(a) अपील खारिज; या

(b) अपील की अनुमति दें और लोकपाल के अधिनिर्णय या आदेश को अपास्त करें; या

(c) अपीलीय प्राधिकारी द्वारा आवश्यक या उचित समझे जाने वाले निर्देशों के अनुसार मामले को नए निपटान के लिए लोकपाल को रिमांड करना; या

(d) लोकपाल या अधिनिर्णय के आदेश को संशोधित करें और ऐसे निर्देश पारित करें जो इस प्रकार संशोधित लोकपाल या अधिनिर्णय के आदेश को प्रभावी बनाने के लिए आवश्यक हों; या

(e) कोई अन्य आदेश पारित करें जैसा वह उचित समझे।

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

18. जनता के ज्ञान के लिए योजना की मुख्य विशेषताओं को प्रदर्शित करने के लिए विनियमित संस्था

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

(2) विनियमित संस्था अपने प्रधान कार्यालय में एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करेगी जो किसी महाप्रबंधक या समकक्ष रैंक के अधिकारी से कम रैंक का नहीं होगा और विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और संबंधित इकाई की ओर से सूचना प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा। विनियमित संस्था के खिलाफ दर्ज शिकायतों के संबंध में। विनियमित संस्था प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता के लिए ऐसे अन्य नोडल अधिकारियों को नियुक्त कर सकती है जो परिचालन दक्षता के लिए उपयुक्त समझे।

(3) विनियमित संस्था अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/स्थानों पर जहां कारोबार किया जाता है, प्रमुख नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी) के विवरण के साथ प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा। लोकपाल का शिकायत दर्ज कराने वाला पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) है।

(4) विनियमित संस्था जिस पर यह योजना लागू है, यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की मुख्य विशेषताएं अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में उसके सभी कार्यालयों, शाखाओं और स्थानों पर प्रमुखता से प्रदर्शित की जाती हैं जहां व्यवसाय का लेन-देन इस तरह से किया जाता है कि कोई व्यक्ति कार्यालय या शाखा के पास योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी है।

(5) विनियमित संस्था यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की एक प्रति उसकी सभी शाखाओं में उपलब्ध है जिसे ग्राहक को अनुरोध पर संदर्भ के लिए प्रदान किया जाना है।

(6) योजना की मुख्य विशेषताओं के साथ योजना की प्रति और प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण को विनियमित संस्था की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अद्यतन किया जाएगा।

अध्याय V

विभिन्न तरह का

19. कठिनाइयों का निवारण

यदि योजना के प्रावधानों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो रिज़र्व बैंक ऐसे प्रावधान बना सकता है जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 या योजना, जैसा कि वह किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए आवश्यक या समीचीन समझेसे असंगत न हों।

20. मौजूदा योजनाओं का निरसन और लंबित कार्यवाही के लिए आवेदन

(1) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018, और डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019, एतद्द्वारा निरसित हो जाते हैं।

(2) रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के प्रारंभ होने की तारीख को लंबित शिकायतों, अपीलों और पहले से पारित पुरस्कारों के निष्पादन का न्यायनिर्णयन, संबंधित लोकपाल योजनाओं के प्रावधानों और रिज़र्व बैंक के निर्देशों द्वारा शासित होना जारी रहेगा।

लोकपाल के पास शिकायत का प्रपत्र (दर्ज किया जाना है)

[योजना का खंड 11 (2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना है)

जहां कहीं अन्यथा बताया गया हो, उसे छोड़कर सभी फ़ील्ड अनिवार्य हैं

सेवा में
लोकपाल

मैडम/सर,

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

शिकायत का विवरण:

1. शिकायतकर्ता का नाम
2. उम्र (साल)
3. लिंग
4. शिकायतकर्ता का पूरा पता

पिन कोड

फोन नंबर (यदि उपलब्ध हो)

मोबाइल नंबर

ई-मेल (यदि उपलब्ध हो)

5. (विनियमित संस्था की शाखा या कार्यालय का नाम और पूरा पता) के खिलाफ शिकायत

पिन कोड

6. विनियमित संस्था के साथ संबंध/खाता संख्या (यदि कोई हो) की प्रकृति

7. लेन-देन की तारीख और विवरण, यदि उपलब्ध हो

(a) शिकायतकर्ता द्वारा पहले से ही विनियमित संस्था को की गई शिकायत की तिथि

(कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)

(b) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक भेजा गया था? हाँ/नहीं

(कृपया अनुस्मारक की एक प्रति संलग्न करें)

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

क्या आपकी शिकायत:

(i)	न्यायाधीन/मध्यस्थता के अधीन है ¹ ?	हां	नहीं
(ii)	एक अधिवक्ता के माध्यम से किया जाता है, सिवाय इसके कि जब अधिवक्ता पीड़ित पक्ष हो?	हां	नहीं
(iii)	लोकपाल के साथ उसी आधार पर पहले ही निपटा जा चुका है या प्रक्रियाधीन है?	हां	नहीं
(iv)	एक विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायत / शिकायतों की प्रकृति में है?	हां	नहीं
(v)	विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद के कारण है?	हां	नहीं
(vi)	नियोक्ता-कर्मचारी संबंध शामिल है?	हां	नहीं

9. शिकायत का विषय

10. शिकायत का विवरण:

(यदि स्थान पर्याप्त नहीं है, तो कृपया एक अलग शीट संलग्न करें)

¹ शिकायत विचाराधीन/मध्यस्थता के अधीन है, यदि किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकरण, चाहे व्यक्तिगत रूप से या संयुक्त रूप से एक ही कारण के संबंध में शिकायत पहले से ही लंबित है/मेरिट्स के आधार पर निपटाई जाती है।

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

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

12. लोकपाल से मांगी गई राहत

.....
.....

(कृपया अपने दावे के समर्थन में दस्तावेजी सबूत की एक प्रति, यदि कोई हो, संलग्न करें)

13. मुआवजे के रूप में शिकायतकर्ता द्वारा दावा किए गए मौद्रिक नुकसान की प्रकृति और सीमा, यदि कोई हो
(कृपया योजना के खंड 15 (4) और 15 (5) देखें)

रूपये

14. संलग्न दस्तावेजों की सूची:

घोषणा

(i) मैं/हम, शिकायतकर्ता एतद्वारा घोषणा करते हैं कि:

a) ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है; तथा

b) मैंने/हमने ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य को और यहां प्रस्तुत दस्तावेजों में छुपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है।

(ii) शिकायत एक वर्ष की अवधि की समाप्ति से पहले दायर की जाती है, जिसे योजना के खंड 10 (2) के प्रावधानों के अनुसार माना जाता है।

आपका विश्वास पात्र

(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

प्राधिकार

यदि शिकायतकर्ता किसी प्रतिनिधि को लोकपाल के समक्ष अपनी ओर से उपस्थित होने और प्रस्तुत करने के लिए अधिकृत करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए:

मैं/हम एतद्वारा श्री/श्रीमती को अपने/हमारे

अधिकृत प्रतिनिधि के रूप में नामित करते हैं जिनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

पूरा पता

.....

पिन कोड.....

फोन नंबर:

मोबाइल नंबर

ईमेल.....

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)