

## **रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021 (इंटीग्रेटेड ओम्बुड्समैन स्कीम 2021)**

### **मुख्य विशेषताएं**

आरबीआई की एकीकृत लोकपाल योजना 2021 को माननीय प्रधान मंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा 12 नवंबर 2021 को वर्चुअल मोड में लॉन्च किया गया था।

यह योजना आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के उपभोक्ताओं के लिए शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने पर जोर देती है।

निम्नलिखित मौजूदा लोकपाल योजनाओं को एक योजना में एकीकृत किया जा रहा है जो ग्राहकों को उनकी शिकायतों का त्वरित समाधान प्राप्त करने के लिए एकल मंच का लाभ प्रदान करेगी:

- बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018;
- डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019;

यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाती है।

**प्रयोज्यता:** भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित सभी संस्थाएं (अर्थात बैंक / एनबीएफसी / भुगतान प्रणाली ऑपरेटर)

**एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:**

- (1) शिकायतकर्ता के लिए अब यह पहचानना आवश्यक नहीं होगा कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करनी चाहिए।
- (2) योजना बहिष्करण की एक निर्दिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में 'सेवा में कमी' को परिभाषित करती है। इसलिए, शिकायतों को केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के तहत कवर नहीं किए जाने" के आधार पर खारिज नहीं किया जाएगा।
- (3) योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
- (4) दिए गए पते पर किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए आरबीआई, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है:

- i. केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC)

भारतीय रिजर्व बैंक,  
सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17,  
चंडीगढ़ - 160017

ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in

- ii. प्रभारी अधिकारी:

पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक,  
तीसरी मंजिल, आरबीआई बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने,  
बायकुला, मुंबई - 400008

या नीचे दिए गए लिंक <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत कर सकते हैं।

(5) विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने और विनियमित संस्था के खिलाफ ग्राहकों द्वारा दायर की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक या समकक्ष में महाप्रबंधक के पद के प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।

(6) विनियमित इकाई को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां लोकपाल द्वारा उसके खिलाफ संतोषजनक और समय पर जानकारी/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने के लिए एक पुरस्कार जारी किया जाता है।

प्रिंसिपल नोडल अधिकारी का विवरण नीचे दिया गया है:

नाम - श्री हर्षल चांडक

पता - प्लॉट नंबर 1 स्कीम नंबर 1, इनकम टैक्स कॉलोनी मॉडल टाउन, जगतपुरा, जयपुर- 302017

ईमेल आईडी - [pno@kaabilfinance.com](mailto:pno@kaabilfinance.com)

कस्टमर केयर नंबर - 1800 571 3088

(7) योजना के तहत कोई शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक कि:

(ए) योजना के तहत शिकायत करने से पहले शिकायतकर्ता ने संबंधित एनबीएफसी को एक लिखित शिकायत की थी और

- (i) शिकायत को एनबीएफसी द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को एनबीएफसी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था;
- (ii) शिकायतकर्ता को एनबीएफसी से शिकायत का जवाब मिलने के एक साल के भीतर या शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलने पर लोकपाल को शिकायत की जाती है।

(बी) शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही:

- (i) एक लोकपाल के समक्ष लंबित है या एक लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबन्धित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
- (ii) किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकारन या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकार द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया, वह एक ही है;

(सी) शिकायत प्रकृति में अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली नहीं है;

(डी) इस तरह के दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि समाप्त होने से पहले एनबीएफसी को शिकायत की गई थी;

(ड) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है;

(च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अन्य अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

(8) इस योजना के तहत सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत शामिल मामलों में नहीं होगी:

(ए) एनबीएफसी का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;

(बी) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और एनबीएफसी के बीच विवाद;

(सी) लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत;

(डी) एनबीएफसी के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;

(ई) एक विवाद जिसमें एक वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक बैंक द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;

(च) ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं है;

(जी) एनबीएफसी के बीच विवाद; और

(एच) एनबीएफसी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

(9) शिकायत प्राप्त होने पर एनबीएफसी को सभी प्रासंगिक सहित लिखित उत्तर प्रस्तुत करना चाहिए, शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर लोकपाल को दस्तावेज़ भेजे। बशर्त कि लोकपाल की संतुष्टि के लिए एनबीएफसी के लिखित अनुरोध पर, अतिरिक्त समय प्रदान करें।

(10) यदि एनबीएफसी 15 दिनों के भीतर अपना लिखित संस्करण और दस्तावेज़ दाखिल करने में चूक/विफल रहता है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य और उचित निर्णय के आधार पर एकपक्षीय कार्रवाई कर सकता है, पुरस्कार का आदेश दे या जारी कर सकता है।।

(11) एनबीएफसी को एकीकृत लोकपाल योजना के खंड 15(1)(ए) के अनुसार दिए गए समय के भीतर अपने लिखित संस्करण दस्तावेजों को दज करने में विफल रहने या विफल होने की स्थिति में अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा।

- (12) अधिनिर्णय वयपगत हो जाएगा हो जाएगा और इसका कोई प्रभाव नहीं होगा जब तक कि शिकायतकर्ता अधिनिर्णय की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अविध के भीतर एनबीएफसी को दावे के पूण और पूर्ण और अंतिम निपातन के लिए पुरस्कार की सुकृति का पत्र प्रस्तुत नहीं करता है।
- (13) लोकपाल कार्यालय द्वार किसी पुरस्कार या शिकायत की अश्वकृति से व्यक्ती शिकायतकर्ता पुरस्कार प्राप्त होन या शिकायत की असुकरति के 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।
- (14) अपीलीय प्राधिकारी, यदि यह सन्तुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अधिक की अविध की अनुमित दे सकता है।

**अधिक जानकारी के लिये कृपा काबिल फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड पर उपलब्ध योजना विवरण देखे। वेबसाइट [www.kaabilfinance.com](http://www.kaabilfinance.com) या आरबीआई की वेबसाइट [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) देखे।**

**योजना की प्रति हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है, जो ग्राहकों के अनुरोध पर सन्दर्भ के लिये उपलब्ध कराई जाएगी।**

\*\*\*\*\*