

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए एक योजना
भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा शीघ्र एवं लागत प्रभावी तरीके से विनियमित
बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35ए,
भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) और भुगतान और सेवा कर अधिनियम, 1934 की धारा 18 के अंतर्गत
निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51)।

अध्याय 1

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त शीर्षक, प्रारंभ, विस्तार और अनुप्रयोग

(1) इस योजना को रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना कहा जाएगा।

2021.

(2) यह उस तारीख को लागू होगा जिसे रिज़र्व बैंक निर्दिष्ट करेगा।

(3) इसका विस्तार सम्पूर्ण भारत पर होगा।

(4) यह योजना भारत में किसी विनियमित संस्था द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी।

भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के तहत अपने ग्राहकों के लिए बैंकिंग
विनियमन अधिनियम, 1949, और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007।

2. योजना का निलंबन

(1) यदि भारतीय रिज़र्व बैंक को विश्वास हो कि ऐसा करना समीचीन है तो वह आदेश द्वारा,
आदेश में निर्दिष्ट अवधि के लिए सभी या किसी भी का संचालन निलंबित कर सकते हैं
योजना के खंडों का, या तो सामान्य रूप से या किसी निर्दिष्ट विनियमित के संबंध में
इकाई।

(2) रिज़र्व बैंक, आदेश द्वारा, समय-समय पर, किसी भी अवधि को बढ़ा सकता है।

पूर्वोक्त आदेश के अनुसार ऐसी अवधि के लिए निलम्बन किया जा सकता है, जैसा कि वह उचित समझे।

3. परिभाषाएँ

(1) योजना में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:

(क) "अपीलीय प्राधिकारी" का तात्पर्य उस प्राधिकरण के प्रभारी कार्यकारी निदेशक से है,
योजना का प्रशासन करने वाला भारतीय रिज़र्व बैंक का विभाग;

(ख) "अपील प्राधिकरण सचिवालय" का तात्पर्य रिज़र्व में स्थित विभाग से है।

बैंक जो योजना का प्रशासन कर रहा है;

(ग) "अधिकृत प्रतिनिधि" से तात्पर्य अधिवक्ता के अलावा किसी ऐसे व्यक्ति से है, जो विधिवत् शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए लिखित रूप से नियुक्त और अधिकृत किया गया है लोकपाल के समक्ष कार्यवाही;

(घ) "निर्णय" का अर्थ लोकपाल द्वारा पारित किया गया निर्णय है।

योजना;

(ई) "बैंक" से तात्पर्य एक 'बैंकिंग कंपनी', एक 'तदनु रूप नया बैंक', एक 'क्षेत्रीय बैंक' या एक 'बैंकिंग कंपनी' से है।

ग्रामीण बैंक, 'भारतीय स्टेट बैंक' जैसा कि बैंकिंग विनियमन अधिनियम में परिभाषित किया गया है,

1949 में बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1950 की धारा 56 (सी) में परिभाषित एक 'सहकारी बैंक' के रूप में परिभाषित किया गया था।

विनियमन अधिनियम, 1949 के अन्तर्गत उस सीमा तक, जहां तक योजना के अंतर्गत अपवर्जित नहीं किया गया है, किन्तु

इसमें समाधान या समापन या निर्देशों या किसी अन्य के तहत बैंक शामिल नहीं है

रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट बैंक;

(च) "शिकायत" का अर्थ है लिखित रूप में या अन्य तरीकों से किया गया प्रतिनिधित्व

एक विनियमित इकाई की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाना, और मांग करना

योजना के अंतर्गत राहत;

(छ) "सेवा में कमी" का अर्थ है किसी भी सेवा में कमी या अपर्याप्तता

वित्तीय सेवा, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से प्रदान करना आवश्यक है या

अन्यथा, जिसके परिणामस्वरूप वित्तीय हानि या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी

ग्राहक;

(ज) "उप लोकपाल" से तात्पर्य भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त किसी व्यक्ति से है।

योजना के अंतर्गत;

(i) "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी" (एनबीएफसी) का अर्थ है एनबीएफसी जैसा कि परिभाषित किया गया है

भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-आई (एफ) के तहत पंजीकृत और

भारतीय रिज़र्व बैंक, योजना के अंतर्गत शामिल न की गई सीमा तक, लेकिन

इसमें एक कोर इन्वेस्टमेंट कंपनी (सीआईसी), एक इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड-नॉन-

बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी -

इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), एक समाधान या

समापन/परिसमापन, या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य एनबीएफसी;

स्पष्टीकरण: सीआईसी और आईडीएफ-एनबीएफसी शब्दों का अर्थ समान होगा

आरबीआई के निर्देशों के तहत उन्हें यह जिम्मेदारी सौंपी गई है।

(जे) "विनियमित इकाई" से तात्पर्य किसी बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी से है या

योजना में परिभाषित सिस्टम प्रतिभागी, या कोई अन्य इकाई

समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट; उस सीमा तक जिसमें इसे शामिल नहीं किया गया है

स्कीम के तहत;

(k) "निपटान" का अर्थ शिकायत के पक्षकारों द्वारा किया गया समझौता है

इस योजना के प्रावधानों के अनुसार सुविधा या सुलह या मध्यस्थता द्वारा;

(एल) "सिस्टम प्रतिभागी" का अर्थ है रिज़र्व बैंक के अलावा कोई अन्य व्यक्ति और

सिस्टम प्रदाता, भुगतान नियमावली में परिभाषित भुगतान प्रणाली में भाग ले रहा है

और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007;

(एम) "सिस्टम प्रदाता" का अर्थ है और इसमें वह व्यक्ति शामिल है जो भुगतान और अन्य विनियमनों की धारा 2 में परिभाषित अनुसार अधिकृत भुगतान प्रणाली संचालित करता है।

निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007;

(ढ) "रिज़र्व बैंक" से तात्पर्य भारतीय रिज़र्व बैंक से है, जो

भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 3.

(2) ऐसे शब्द और अभिव्यक्तियाँ जो योजना में प्रयुक्त हैं और परिभाषित नहीं हैं, लेकिन योजना के अंतर्गत परिभाषित हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, या

भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 या विनियमों या दिशानिर्देशों में या

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिनियमों द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी निर्देश

ऊपर उल्लिखित शब्दों के वही अर्थ होंगे जो उन्हें दिए गए हैं।

अध्याय 2

रिज़र्व बैंक के अधीन कार्यालय - एकीकृत लोकपाल

योजना, 2021

4. लोकपाल और उप लोकपाल की नियुक्ति और कार्यकाल

(1) रिज़र्व बैंक अपने एक या एक से अधिक अधिकारियों को लोकपाल नियुक्त कर सकता है और उप लोकपाल, योजना के तहत उन्हें सौंपे गए कार्यों को पूरा करेंगे।

(2) लोकपाल या उप लोकपाल की नियुक्ति, जैसा भी मामला हो, एक बार में तीन वर्ष से अधिक अवधि के लिए नहीं बनाया जाएगा।

5. लोकपाल कार्यालय का स्थान

(1) लोकपाल के कार्यालय ऐसे स्थानों पर होंगे, जैसा कि अधिनियम द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाएगा। रिज़र्व बैंक।

(2) शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए लोकपाल बैठकें आयोजित कर सकता है ऐसे स्थानों पर और ऐसे तरीके से जैसा आवश्यक और उचित समझा जाए शिकायत के संबंध में।

6. केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना

(1) रिज़र्व बैंक केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना करेगा योजना के तहत दायर शिकायतों को प्राप्त करने के लिए इसके द्वारा तय किए गए किसी भी स्थान पर और उन्हें संसाधित करें।

(2) योजना के अंतर्गत ऑनलाइन की गई शिकायतें पोर्टल पर पंजीकृत की जाएंगी।

<https://cms.rbi.org.in> इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल) और भौतिक रूप में शिकायतें, डाक और हाथ से भेजी गई शिकायतों सहित, को संबोधित किया जाएगा और भेजा जाएगा वह स्थान जहाँ रिज़र्व बैंक का केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र स्थित है जांच और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए स्थापित किया गया।

बशर्ते कि किसी भी कार्यालय में सीधे प्राप्त होने वाली शिकायतें

रिज़र्व बैंक को केन्द्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण विभाग को भेजा जाएगा

केन्द्र को आगे की कार्रवाई के लिए कहा गया है।

7. लोकपाल और केंद्रीकृत प्राप्ति एवं निपटान कार्यालयों में स्टाफ की व्यवस्था

प्रसंस्करण केंद्र

रिज़र्व बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि लोकपाल और केंद्रीकृत लोकपाल के कार्यालय

प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र में पर्याप्त स्टाफ है और इसकी लागत का वहन केंद्र द्वारा किया जाएगा।

अध्याय 3

लोकपाल की शक्तियां और कार्य

8. शक्तियां और कार्य

(1) लोकपाल/उप लोकपाल ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा

विनियमित संस्थाओं की सेवा में कमी से संबंधित शिकायत।

(2) किसी विवाद में न्यायालय के समक्ष लाई जा सकने वाली राशि की कोई सीमा नहीं है।

लोकपाल जिसके लिए लोकपाल एक पुरस्कार पारित कर सकता है। हालाँकि, किसी भी मामले में

शिकायतकर्ता को हुए परिणामी नुकसान के लिए लोकपाल को शक्ति होगी

एक लाख रुपये तक के अतिरिक्त 20 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करना

शिकायतकर्ता के समय की हानि, हुए खर्च और अन्य नुकसान के लिए एक लाख रुपये का जुर्माना

शिकायतकर्ता द्वारा उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा सहन करना।

(3) यद्यपि लोकपाल को सभी शिकायतों को संबोधित करने और बंद करने की शक्ति होगी,

उप लोकपाल के पास उन शिकायतों को बंद करने की शक्ति होगी जो इसके अंतर्गत आती हैं

योजना के खंड 10 के अनुसार शिकायतों का निपटारा सुविधा के माध्यम से किया जाएगा जैसा कि नीचे बताया गया है

योजना के खंड 14 के अनुसार।

(4) लोकपाल प्रत्येक वर्ष 31 मार्च को भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर को एक रिपोर्ट भेजेगा , जिसमें बैंक की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा होगी।

पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान कार्यालय, और ऐसी अन्य जानकारी प्रस्तुत करेगा

रिज़र्व बैंक निर्देश दे सकता है।

(5) यदि भारतीय रिज़र्व बैंक ऐसा करना लोकहित में आवश्यक समझे, तो वह ऐसा कर सकेगा।

रिपोर्ट और लोकपाल से प्राप्त जानकारी को इस प्रकार प्रकाशित करें

समेकित रूप में या अन्यथा, जैसा भी उचित समझा जाए।

अध्याय 4

योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया

9. शिकायत का आधार

कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक से व्यथित हो जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी के मामले में व्यक्ति व्यक्तिगत रूप से या किसी अन्य माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज करा सकता है। खंड 3(1)(सी) के तहत परिभाषित अधिकृत प्रतिनिधि।

10. शिकायत न मानने के आधार

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

इसमें शामिल हैं:

- (क) विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- (बी) विक्रेता और विनियमित इकाई के बीच विवाद
आउटसोर्सिंग अनुबंध;
- (ग) कोई शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न की गई हो;
- (घ) किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें
इकाई;
- (ई) ऐसा विवाद जिसमें अनुपालन में विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है
किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेश से;
- (च) ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में न आती हो;
- (छ) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और
- (एच) किसी विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद
इकाई।

(2) योजना के अंतर्गत शिकायत तब तक नहीं की जाएगी जब तक कि:

- (क) शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले,
संबंधित विनियमित इकाई को लिखित शिकायत और -
 - (i) विनियमित संस्था द्वारा शिकायत को पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया हो, और
शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता ने उत्तर नहीं दिया है;
विनियमित इकाई को प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त हुआ
शिकायत; और
 - (ii) शिकायत लोकपाल के समक्ष एक वर्ष के भीतर की जाती है।
शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से उत्तर प्राप्त हो गया है।

शिकायत पर विचारण या, जहां कोई उत्तर प्राप्त न हो, वहां एक वर्ष और 30 दिन के भीतर शिकायत की तारीख.

(ख) शिकायत उसी वाद हेतुक के संबंध में नहीं है जो पहले से ही-

(i) लोकपाल के समक्ष लंबित या गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया या निपटाया गया, लोकपाल, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं एक या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या एक से अधिक पक्षों के साथ संबंधित;

(ii) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम के समक्ष लंबित है या प्राधिकरण द्वारा; या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया हो। मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण से, चाहे प्राप्त हुआ हो या नहीं एक ही शिकायतकर्ता या एक या अधिक के साथ शिकायतकर्ता/संबंधित पक्ष;

(ग) शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है;

(घ) विनियमित इकाई को शिकायत समय सीमा समाप्त होने से पहले की गई थी।

ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि;

(ई) शिकायतकर्ता धारा 11 में निर्दिष्ट पूर्ण जानकारी प्रदान करता है योजना;

(च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी माध्यम से शिकायत दर्ज कराई गई हो अधिवक्ता के अलावा कोई अन्य अधिकृत प्रतिनिधि, जब तक कि अधिवक्ता ही न हो पीड़ित व्यक्ति.

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (2)(ए) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में शामिल होगा अन्य तरीकों से की गई शिकायतें, जहां शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जाना आवश्यक है शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत किया जाएगा।

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

11. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

(1) शिकायत इस प्रयोजन के लिए बनाए गए पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।

(<https://cms.rbi.org.in>).

(2) शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से भी प्रस्तुत की जा सकती है।

रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र।

यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे।

अधिकृत प्रतिनिधि। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या किसी अन्य माध्यम से प्रस्तुत की जाएगी।

भौतिक मोड में ऐसे प्रारूप में और ऐसी जानकारी युक्त जैसा कि द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है रिजर्व बैंक।

12. शिकायतों की प्रारंभिक जांच

(1) शिकायतें जो सुझाव देने या मार्गदर्शन मांगने की प्रकृति की हों या स्पष्टीकरण के अभाव को योजना के अंतर्गत वैध शिकायत नहीं माना जाएगा और तदनुसार शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना देकर मामला बंद कर दिया गया।

(2) जो शिकायतें खंड 10 के अंतर्गत सुनवाई योग्य नहीं हैं, उन्हें पृथक कर दिया जाएगा। शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना जारी करें।

(3) शेष शिकायतों को लोकपाल के कार्यालयों को सौंप दिया जाएगा। शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए आगे की जांच की जाएगी। शिकायत की एक प्रति उस विनियमित संस्था को भी भेजा जाएगा जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है। लिखित संस्करण प्रस्तुत करने का निर्देश दिया।

13. सूचना मांगने की शक्ति

(1) लोकपाल इस योजना के अंतर्गत कर्तव्यों के पालन के प्रयोजनार्थ, उस विनियमित संस्था की आवश्यकता है जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है या किसी अन्य विनियमित संस्था जो विवाद में पक्षकार है, को कोई भी जानकारी प्रदान करने या प्रस्तुत करने का अधिकार नहीं है। शिकायत से संबंधित किसी भी दस्तावेज की प्रमाणित प्रतियां जो कथित रूप से शिकायत से संबंधित हैं या होने का आरोप है अपने कब्जे में.

बशर्ते कि किसी विनियमित संस्था द्वारा नियमों का अनुपालन करने में विफलता की स्थिति में पर्याप्त कारण के बिना अनुरोध करने पर, लोकपाल यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि विनियमित इकाई के पास प्रस्तुत करने के लिए कोई जानकारी नहीं है।

(2) लोकपाल सूचना या दस्तावेजों की गोपनीयता बनाए रखेगा कर्तव्यों के निर्वहन के दौरान उसके ज्ञान या कब्जे में आने वाली जानकारी और ऐसी जानकारी या दस्तावेजों को किसी भी व्यक्ति को न बताएं, सिवाय इसके कि अन्यथा कानून द्वारा अपेक्षित, या ऐसी जानकारी देने वाले व्यक्ति की सहमति से या दस्तावेज़.

बशर्ते कि इस उप-खण्ड की कोई बात लोकपाल को निम्नलिखित से नहीं रोकेगी: कार्यवाही में पक्षकारों द्वारा प्रस्तुत जानकारी या दस्तावेजों का खुलासा करना एक दूसरे के प्रति, उस सीमा तक जहां तक सिद्धांतों का पालन करना आवश्यक समझा जाए प्राकृतिक न्याय और निष्पक्षता का सम्मान:

बशर्ते कि इस उप-खंड के प्रावधान निम्नलिखित के संबंध में लागू नहीं होंगे

लोकपाल द्वारा किया गया खुलासा या दी गई जानकारी

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किया गया कोई भी दस्तावेज या दस्तावेज किसी न्यायालय, फोरम या प्राधिकरण के समक्ष दाखिल नहीं किया जाएगा।

14. शिकायतों का समाधान

(1) लोकपाल/उप लोकपाल निम्नलिखित के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा:

शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच समझौते के माध्यम से शिकायत सुविधा या समझौता या मध्यस्थता।

(2) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और

साक्ष्य के किसी भी नियम से बंधे नहीं होंगे। लोकपाल किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है

शिकायत दर्ज कराएं और अपना बयान दर्ज कराएं।

(3) विनियमित संस्था शिकायत प्राप्त होने पर अपना लिखित संस्करण दाखिल करेगी।

शिकायत में किए गए कथनों का उत्तर दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न करते हुए दें

जिन मामलों पर भरोसा किया गया है, उन्हें 15 दिनों के भीतर समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

बशर्ते कि लोकपाल, विनियमित इकाई के अनुरोध पर,

लोकपाल की संतुष्टि के लिए लिखित रूप में, ऐसा अतिरिक्त समय प्रदान करें जो संभव हो

लिखित संस्करण और दस्तावेज दाखिल करना उचित समझा।

(4) यदि विनियमित संस्था अपना लिखित संस्करण और दस्तावेज दाखिल करने में चूक जाती है या असफल रहती है

उप-खण्ड (3) के अनुसार निर्धारित समय के भीतर, लोकपाल कार्यवाही कर सकता है

रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही कर उचित आदेश पारित करें या

एक पुरस्कार जारी करें। विनियमित इकाई के संबंध में अपील का कोई अधिकार नहीं होगा

मांगी गई सूचना का जवाब न देने या जानकारी न देने के कारण जारी किया गया पुरस्कार

निर्धारित समय के भीतर।

(5) लोकपाल/उप लोकपाल यह सुनिश्चित करेंगे कि लिखित संस्करण या उत्तर

या एक पक्ष द्वारा दायर दस्तावेज, जहां तक प्रासंगिक और शिकायत से संबंधित हों,

अन्य पक्ष को प्रस्तुत किए जाते हैं और ऐसी प्रक्रिया का पालन करते हैं और अतिरिक्त समय प्रदान करते हैं

उपयुक्त माना जा सकता है।

(6) यदि शिकायत का समाधान सुविधा के माध्यम से नहीं होता है, तो ऐसी कार्रवाई की जा सकती है।

उपयुक्त समझा जाएगा, जिसमें शिकायतकर्ता की अधिकारियों के साथ बैठक भी शामिल होगी।

सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के समाधान के लिए विनियमित संस्था से संपर्क किया जा सकता है।

शुरू किया।

(7) शिकायत के पक्षकार सद्भावपूर्वक सहयोग करेंगे।

विवाद के समाधान में लोकपाल/उप लोकपाल, जैसा भी मामला हो

और किसी भी साक्ष्य और अन्य संबंधित प्रस्तुतीकरण के निर्देश का अनुपालन करें

निर्धारित समय के भीतर दस्तावेज प्रस्तुत करें।

(8) यदि पक्षकारों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान हो जाता है, तो

इसे दोनों पक्षों द्वारा रिकॉर्ड किया जाएगा और हस्ताक्षरित किया जाएगा और उसके बाद, इस तथ्य को

निपटान को रिकॉर्ड किया जा सकता है, निपटान की शर्तों को संलग्न करते हुए, निर्देश दिया जा सकता है

पार्टियों को निर्धारित समय के भीतर शर्तों का पालन करना होगा।

(9) शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:

(क) विनियमित संस्था द्वारा शिकायतकर्ता के साथ इसका निपटारा कर दिया गया है

लोकपाल का हस्तक्षेप; या

(ख) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा सहमति दे दी है (जिसे दर्ज किया जा सकता है)

शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या

(ग) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

15. लोकपाल द्वारा पुरस्कार

(1) जब तक शिकायत खंड 16 के अंतर्गत अस्वीकृत नहीं कर दी जाती, लोकपाल एक आदेश पारित करेगा।

निम्नलिखित घटना में पुरस्कार:

(क) खंड 14(4) में उल्लिखित दस्तावेज/सूचना प्रस्तुत न करना; या

(ख) प्रस्तुत अभिलेखों के आधार पर धारा 14(9) के अंतर्गत मामले का समाधान नहीं हो पाना, तथा दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करने के पश्चात।

(2) लोकपाल इसके अतिरिक्त बैंकिंग के सिद्धांतों को भी ध्यान में रखेगा

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी कानून और व्यवहार, निर्देश, अनुदेश और दिशा-निर्देश

समय-समय पर और ऐसे अन्य कारक जो प्रासंगिक हो सकते हैं, निर्णय पारित करने से पहले

तर्कसंगत पुरस्कार.

(3) पुरस्कार में अन्य बातों के साथ-साथ विनियमित इकाई को निर्देश, यदि कोई हो, शामिल होगा

अपने दायित्वों का विशिष्ट प्रदर्शन और इसके अतिरिक्त या अन्यथा, राशि, यदि

विनियमित संस्था द्वारा शिकायतकर्ता को मुआवजे के रूप में भुगतान किया जाने वाला कोई भी

शिकायतकर्ता को हुई किसी भी हानि के लिए।

(4) उप-खण्ड (3) में निहित किसी बात के होते हुए भी, लोकपाल निम्नलिखित कार्य नहीं करेगा:

मुआवजे के रूप में भुगतान का निर्देश देने वाला पुरस्कार पारित करने की शक्ति है,

ऐसी राशि जो शिकायतकर्ता को हुई परिणामी हानि से अधिक हो, या

20 लाख रुपये जो भी कम हो। मुआवज़ा जो अदालत द्वारा दिया जा सकता है

लोकपाल को विवाद में शामिल राशि से छूट होगी।

(5) लोकपाल एक लाख रुपये से अधिक का मुआवजा भी दे सकता है।

शिकायतकर्ता के समय, व्यय की हानि को ध्यान में रखते हुए,

शिकायतकर्ता को हुई परेशानी, उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा के बारे में बताया गया।

(6) पंचाट की एक प्रति शिकायतकर्ता और विनियमित इकाई को भेजी जाएगी।

(7) उप-खण्ड (1) के अन्तर्गत पारित पंचाट तब तक समाप्त हो जाएगा और प्रभावी नहीं होगा जब तक कि

शिकायतकर्ता पूर्ण और अंतिम निपटान में पुरस्कार की स्वीकृति का पत्र प्रस्तुत करता है

दावे को संबंधित विनियमित संस्था को, प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों की अवधि के भीतर प्रस्तुत करना होगा।

पुरस्कार की प्रति प्राप्त होने की तिथि।

बशर्ते कि शिकायतकर्ता द्वारा ऐसी कोई स्वीकृति प्रस्तुत नहीं की जा सकेगी, यदि वह

खंड 17 के उपखंड (3) के तहत अपील दायर की है।

(8) विनियमित इकाई पुरस्कार का अनुपालन करेगी और अनुपालन की सूचना देगी।

स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर लोकपाल को प्रस्तुत करना होगा।

शिकायतकर्ता द्वारा, जब तक कि उसने खंड 17 के उपखंड (2) के अधीन अपील प्रस्तुत नहीं की हो।

16. 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 में:

(क) खंड 10 के अंतर्गत अनुरक्षणीय नहीं है; या

(बी) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति का है

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

(क) उसकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं हुई है; या

(ख) परिणामी नुकसान के लिए मांगा गया मुआवजा न्यायालय की शक्ति से परे है।

लोकपाल को खंड 8(2) में निर्दिष्ट अनुसार मुआवजा प्रदान करना; या

(ग) शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत पर उचित तत्परता से कार्रवाई नहीं की जाती है;

या

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

(ई) शिकायत में विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक विवरण पर विचार करने की आवश्यकता है

साक्ष्य और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही उचित नहीं है

ऐसी शिकायत का न्यायनिर्णयन; या

(च) लोकपाल की राय में कोई वित्तीय हानि या क्षति नहीं हुई है, या

शिकायतकर्ता को हुई असुविधा।

17. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

(1) किसी विनियमित संस्था द्वारा जारी किए गए पुरस्कार के लिए अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।

खंड 15(1)(ए) के तहत दस्तावेज/सूचना प्रस्तुत न करने पर।

(2) विनियमित इकाई, खंड 15(1)(बी) के तहत किसी पुरस्कार या समापन से व्यथित हो सकती है

धारा 16(2)(सी) से 16(2)(एफ) के अंतर्गत शिकायत की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर

पुरस्कार की सूचना या शिकायत के बंद होने की सूचना मिलने पर, अपील न्यायालय में प्रस्तुत करें।

अपीलीय प्राधिकारी।

(क) बशर्ते कि किसी विनियमित संस्था द्वारा अपील की स्थिति में,

अपील दायर करने के लिए 30 दिन की अवधि उस तारीख से शुरू होगी जिस दिन अपील दायर की गई थी।

विनियमित संस्था को शिकायतकर्ता द्वारा निर्णय की स्वीकृति का पत्र प्राप्त होता है:

(ख) आगे यह भी प्रावधान है कि अपील केवल विनियमित संस्था द्वारा ही दायर की जा सकेगी।

अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य की पूर्व स्वीकृति

कार्यकारी अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में कार्यकारी निदेशक/समान पद का अधिकारी

रैंक.

(ग) बशर्ते कि अपील प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट हो कि

विनियमित इकाई के पास समय के भीतर अपील न करने के लिए पर्याप्त कारण थे,

अधिकतम 30 दिन की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दी जा सकती है।

(3) शिकायतकर्ता, खंड 15(1) के तहत दिए गए निर्णय या किसी निर्णय की अस्वीकृति से व्यथित हो सकता है।

धारा 16(2)(सी) से 16(2)(एफ) के अंतर्गत शिकायत, प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर

शिकायत के निर्णय या अस्वीकृति के विरुद्ध अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील करें।

अधिकार।

बशर्ते कि अपील प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता

समय के भीतर अपील न करने के लिए पर्याप्त कारण था, तो अनुमति दी जा सकती है

अतिरिक्त अवधि 30 दिन से अधिक नहीं होगी।

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

(5) अपील प्राधिकारी पक्षकारों को अपना पक्ष रखने का उचित अवसर देने के पश्चात्,

सुनवाई हो रही है:

(क) अपील को खारिज कर सकता है; या

(ख) अपील स्वीकार कर लेना तथा लोकपाल के निर्णय या आदेश को रद्द कर देना; या

(ग) मामले को नए सिरे से निपटाने के लिए लोकपाल को वापस भेजना

ऐसे निर्देश जो अपीलीय प्राधिकारी आवश्यक या उचित समझे;

या

(घ) लोकपाल या पंचाट के आदेश को संशोधित करना तथा ऐसे निर्देश पारित करना, जो लोकपाल के आदेश या पंचाट को प्रभावी करने के लिए ऐसा करना आवश्यक हो सकता है।

संशोधित; या

(ई) कोई अन्य आदेश पारित करना जैसा वह उचित समझे।

(6) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वही प्रभाव होगा जो पंचाट का होता है।

धारा 15 के तहत लोकपाल द्वारा पारित या धारा 15 के तहत शिकायत को खारिज करने वाला आदेश धारा 16 के अनुसार, जैसा भी मामला हो।

18. विनियमित संस्था को ज्ञान योजना की मुख्य विशेषताएं प्रदर्शित करनी होंगी
जनता का

(1) विनियमित संस्था जिस पर योजना लागू है, सुचारू रूप से क्रियान्वयन की सुविधा प्रदान करेगी।

योजना के तहत आवश्यकताओं का सावधानीपूर्वक पालन सुनिश्चित करके योजना का संचालन ऐसा न करने पर, रिज़र्व बैंक ऐसी कार्रवाई कर सकेगा, जो वह उचित समझे।

(2) विनियमित संस्था अपने मुख्यालय में एक प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति करेगी।

जो महाप्रबंधक या समकक्ष बैंक के अधिकारी से कम बैंक का नहीं होगा

और विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा

के विरुद्ध दायर शिकायतों के संबंध में विनियमित इकाई की ओर से जानकारी

विनियमित इकाई। विनियमित इकाई ऐसे अन्य नोडल अधिकारियों की नियुक्ति कर सकती है

परिचालन दक्षता के लिए प्रधान नोडल अधिकारी को आवश्यकतानुसार सहायता प्रदान करना।

(3) विनियमित संस्था अपने ग्राहकों के लाभ के लिए प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी

उनकी शाखाएँ/स्थान जहाँ व्यवसाय किया जाता है, नाम और संपर्क विवरण

प्रधान नोडल अधिकारी का टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी

लोकपाल के शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) का विवरण देखें।

(4) विनियमित संस्था जिस पर योजना लागू है, यह सुनिश्चित करेगी कि

योजना की मुख्य विशेषताएं अंग्रेजी, हिंदी और अंग्रेजी में प्रमुखता से प्रदर्शित की गई हैं।

अपने सभी कार्यालयों, शाखाओं और उन स्थानों पर जहां व्यवसाय है, क्षेत्रीय भाषा का प्रयोग करें।

इस तरह से लेन-देन किया जाना चाहिए कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति के पास पर्याप्त जानकारी हो योजना के बारे में जानकारी.

(5) विनियमित इकाई यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की एक प्रति उसके सभी कार्यालयों में उपलब्ध हो।

अनुरोध पर संदर्भ के लिए ग्राहक को शाखाएँ उपलब्ध कराई जाएंगी।

(6) योजना की मुख्य विशेषताएं तथा योजना की प्रति एवं

प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण प्रदर्शित और अद्यतन किया जाएगा।

विनियमित इकाई की वेबसाइट।

अध्याय 5

मिश्रित

19. कठिनाइयों का निवारण

यदि योजना के प्रावधानों को लागू करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो रिजर्व बैंक इस पर विचार करेगा।

बैंक ऐसे प्रावधान कर सकता है जो भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम के साथ असंगत न हों,

1934, या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, या भुगतान और निपटान प्रणाली

अधिनियम, 2007, या योजना के तहत किसी भी प्रकार की छूट को हटाने के लिए आवश्यक या समीचीन समझा जाएगा।

कठिनाई.

20. मौजूदा योजनाओं को निरस्त करना और लंबित कार्यवाहियों पर लागू करना

(1) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, गैर-बैंकिंग लोकपाल योजना

बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ, 2018, और डिजिटल के लिए लोकपाल योजना

लेनदेन, 2019, इसके द्वारा निरस्त हो गए हैं।

(2) लंबित शिकायतों, अपीलों का निपटारा और पुरस्कारों का निष्पादन

रिजर्व बैंक - एकीकृत के प्रारंभ की तिथि तक पहले ही पारित हो चुका है

लोकपाल योजना, 2021, के प्रावधानों द्वारा शासित होती रहेगी।

संबंधित लोकपाल योजनाओं और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों का पालन करना होगा।

इसके तहत.

लोकपाल के पास शिकायत का प्रारूप (दर्ज किया जाना)

[योजना का खंड 11(2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना है)

सभी फ़ील्ड अनिवार्य हैं सिवाय जहाँ अन्यथा संकेत दिया गया हो

को

लोकपाल

मैडम सर,

विषय:(विनियमित संस्था की शाखा या कार्यालय का स्थान) के विरुद्ध शिकायत

कार्यालय)(नाम

विनियमित इकाई का)

शिकायत का विवरण:

1. शिकायतकर्ता का नाम

2. आयु (वर्ष).....

3. लिंग.....

4. शिकायतकर्ता का पूरा पता

.....

.....

पिन कोड

फ़ोन नम्बर (यदि उपलब्ध हो).....

मोबाइल नंबर.....

ई-मेल (यदि उपलब्ध हो)

5. विनियमित संस्था की शाखा या कार्यालय का नाम और पूरा पता

इकाई)।.....

.....

पिन कोड

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

.....

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

.....

(क) शिकायतकर्ता द्वारा विनियमित इकाई को पहले से की गई शिकायत की तिथि

(कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)

.....

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

(कृपया अनुस्मारक की एक प्रति संलग्न करें)

.....

8. कृपया संबंधित बॉक्स पर टिक करें (हां/नहीं)

क्या आपकी शिकायत:

(i)	क्या मामला न्यायालय में विचाराधीन/मध्यस्थता के अधीन है?	हां नहीं	
(ii)	एक वकील के माध्यम से किया जाता है, सिवाय जब वकील पीड़ित पक्ष?	हां नहीं	
(iii)	उस पर पहले ही कार्रवाई हो चुकी है या उस पर कार्रवाई चल रही है लोकपाल के साथ जमीन पर क्या हुआ?	हां नहीं	
(iv)	प्रबंधन के विरुद्ध सामान्य शिकायत/शिकायतों की प्रकृति का हो या किसी विनियमित इकाई के अधिकारी?	हां नहीं	
(v)	क्या यह विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद के कारण है?	हां नहीं	
(vi)	इसमें नियोक्ता-कर्मचारी संबंध शामिल है?	हां नहीं	

9. शिकायत का विषय

.....

10. शिकायत का विवरण:

(यदि स्थान पर्याप्त न हो तो कृपया अलग से पृष्ठ संलग्न करें)

.....

.....

.....

.....

.....

¹ यदि उसी वाद के संबंध में शिकायत पहले से ही लंबित है/किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकरण द्वारा, चाहे व्यक्तिगत रूप से या संयुक्त रूप से, गुण-दोष के आधार पर निपटा दी गई है, तो शिकायत न्यायालय में विचाराधीन/मध्यस्थता के अधीन है।

11. क्या विनियमित इकाई से निर्धारित अवधि के भीतर कोई उत्तर प्राप्त हुआ है?

शिकायत प्राप्त होने के 30 दिन के भीतर? हाँ/नहीं

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

12. लोकपाल से राहत मांगी गई

.....
.....

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

13. शिकायतकर्ता द्वारा दावा की गई मौद्रिक हानि की प्रकृति और सीमा, यदि कोई हो

मुआवज़ा (कृपया योजना के खंड 15 (4) और 15 (5) का संदर्भ लें)

रु.....
.....

14. संलग्न दस्तावेजों की सूची:

घोषणा

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

क) ऊपर दी गई जानकारी सत्य एवं सही है; और

ख) मैंने/हमने ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य को छिपाया या गलत ढंग से प्रस्तुत नहीं किया है, और इसके साथ प्रस्तुत दस्तावेज।

(ii) शिकायत एक वर्ष की अवधि की समाप्ति से पहले दायर की गई हो।

योजना के खंड 10(2) के प्रावधानों के अनुसार।

आपका विश्वासी

(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

प्राधिकार

यदि शिकायतकर्ता किसी प्रतिनिधि को उपस्थित होकर अपना पक्ष रखने के लिए अधिकृत करना चाहता है

लोकपाल के समक्ष उसकी ओर से निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए

प्रस्तुत:

मैं/हम श्री/श्रीमती को अपना/अपना अधिकृत प्रतिनिधि नामित करते हैं, जिनका
संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

पूरा पता

.....

.....

पिन कोड

फोन नंबर:.....।.....

मोबाइल नंबर.....

ई-मेल

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)