

## भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021 मुख्य विशेषताएं

### परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के अधिकार क्षेत्र को तटस्थ बनाकर 'वन नेशन वन ओम्बड्समैन' दृष्टिकोण को अपनाती है। यह योजना आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करती है, अर्थात् (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019। यह योजना आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों का निःशुल्क निवारण प्रदान करेगी, यदि ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार समाधान नहीं किया जाता है या एक अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है। विनियमित इकाई द्वारा 30 दिनों की।

### प्रयोज्यता

योजना के प्रावधानों के संदर्भ में, अरका फिनकैप लिमिटेड ("कंपनी" / "एएफएल") एक विनियमित इकाई है।

### योजना की मुख्य/मुख्य विशेषताएं

#### ➤ शिकायत का आधार

कोई भी ग्राहक किसी विनियमित इकाई के किसी कार्य या चूक से पीड़ित है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, वह व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

"प्राधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एक वकील के अलावा एक व्यक्ति (जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप से अधिकृत हो।

#### ➤ योजना के अंतर्गत दर्ज की जा सकने वाली शिकायतें

- a. जिनके लिए शिकायतकर्ता ने पहले विनियमित निकाय को लिखित शिकायत की थी
  - (i) शिकायत को विनियमित संस्था द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता के पास नहीं था विनियमित ईएनटीटी को प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त होता है शिकायत; और
  - (ii) शिकायत एक वर्ष के भीतर लोकपाल को की जाती है शिकायतकर्ता को विनियमित ईएनटीटी से उत्तर प्राप्त हुआ है शिकायत या, जहां कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायत की तारीख.

*'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत करने का सबूत पेश किया जा सकता है।*

- b. वह शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है
  - (i) किसी लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटारा या निपटारा गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो या नहीं;

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

*कार्रवाई के समान कारण के संबंध में एक शिकायत में अदालत या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।*

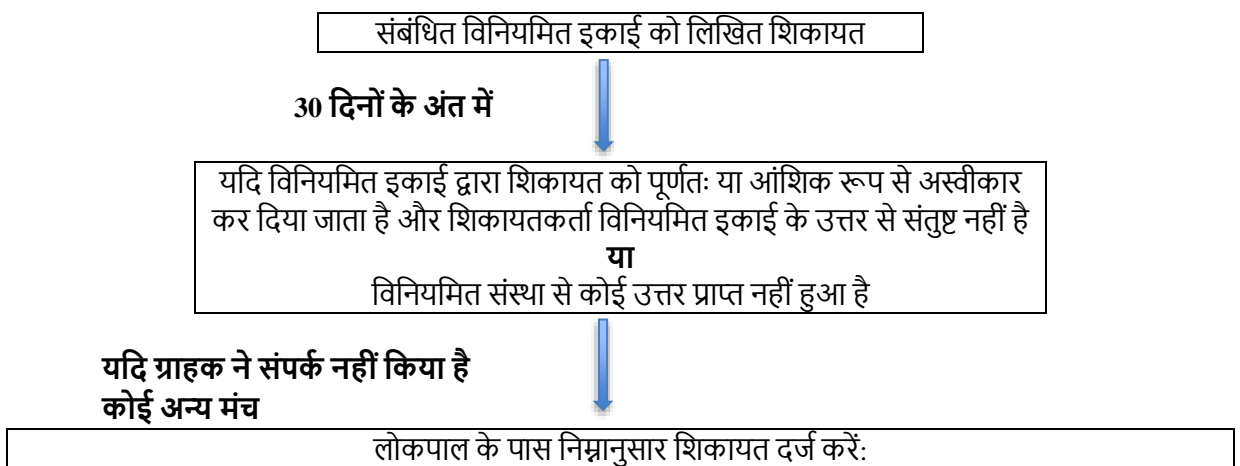
- शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद प्रकृति की नहीं है ;
- विनियमित संस्था को शिकायत इसकी समाप्ति से पहले की गई थी ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि;
- शिकायतकर्ता धारा 11 में निर्दिष्ट अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है यह योजना;
- शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत आर प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है।

### ➤ किसी शिकायत के रखरखाव योग्य न होने का आधार

निम्नलिखित मामलों में योजना के अंतर्गत सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं की जाएगी:

- विनियमित ईएनटीटी का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय ;
- आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद ;
- ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न हो;
- विनियमित ईएनटीटी के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें ;
- एक विवाद जिसमें किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;
- आरबीआई के नियामक दायरे में नहीं है ;
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद ; और
- विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

### ➤ शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया



- <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें

या

- केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से जमा करें:

ईमेल: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) | संपर्क केंद्र टोल फ्री नंबर - 14448 (समय - सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक)

पता: सीआरपीसी, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ 160 017।

शिकायत ऐसे प्रारूप में इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में प्रस्तुत की जाएगी और इसमें आरबीआई द्वारा निर्दिष्ट जानकारी शामिल होगी

➤ **लोकपाल द्वारा निर्णय**

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही सारांश प्रकृति की होती है
- सुलह के माध्यम से समाधान को बढ़ावा देता है, यदि बात नहीं बनती है तो पुरस्कार/आदेश जारी कर सकता है

➤ **अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील**

- शिकायतकर्ता, लोकपाल द्वारा किसी पुरस्कार या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित होकर, निर्णय प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।
- अपीलीय प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है, तो वह 30 दिनों से अधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

"अपीलीय प्राधिकारी" का अर्थ योजना का संचालन करने वाले रिजर्व बैंक विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक से है।

यह योजना आरबीआई की वेबसाइट <https://www.rbi.org.in> और कंपनी की वेबसाइट <https://www.arkafincap.com> पर उपलब्ध है। योजना की एक प्रति शाखाओं में भी उपलब्ध है और अनुरोध पर संदर्भ के लिए ग्राहक को प्रदान की जा सकती है।