

भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना 2021 मुख्य बातें

परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई")- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") को 12 नवंबर, 2021 से लागू किया गया है। इस योजना में 'एक देश एक लोकपाल' के सिद्धांत अपनाया को गया है, जिसके तहत आरबीआई लोकपाल तंत्र के अधिकार-क्षेत्र को किसी दायरे से परे बनाया गया है। आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं, यानी (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; तथा (iii) डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को एक-साथ मिलाकर यह योजना बनाई गई है। अगर ग्राहक की शिकायत का समाधान उनकी संतुष्टि के अनुसार नहीं किया जाता है, या विनियमित संस्था द्वारा 30 दिनों के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है, तो इस योजना के तहत विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहक की शिकायतों का निःशुल्क समाधान आरबीआई द्वारा किया जाता है।

व्यवहार्यता

योजना के प्रावधानों के अनुसार, अर्का फिनकैप लिमिटेड ("कंपनी"/ "एएफएल") एक विनियमित संस्था है।

योजना की प्रमुख विशेषताएँ/मुख्य बातें

➤ शिकायत का आधार

अगर किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक की वजह से किसी ग्राहक को सेवा में कमी का सामना करना पड़ता है और इससे असंतुष्ट है, तो वह इस योजना के तहत निजी तौर पर अथवा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के ज़रिये अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है।

यहाँ "अधिकृत प्रतिनिधि" का मतलब अधिवक्ता के अलावा (जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीडित न हो) किसी ऐसे व्यक्ति से है, जिसे कार्रवाई के दौरान शिकायतकर्ता की ओर से बातों को लोकपाल के सामने रखने के लिए कानूनी तौर पर नियुक्त किया गया है तथा लिखित रूप में अधिकृत किया गया है।

➤ इस योजना के तहत दर्ज की जाने वाली शिकायतें

- ऐसी शिकायतें, जिनके लिए शिकायतकर्ता की ओर से पहले विनियमित संस्था को लिखित तौर पर शिकायत की गई थी, और

Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, One Lodha Place, S.B. Marg, Lower Parel, Mumbai – 400013

Website: www.afl.arkaholdings.com | **Email:** info.afl@arkaholdings.com | **T:** 022 4047 1000 | **CIN:** U65993MH2018PLC308329

- (i) विनियमित संस्था द्वारा शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं हो; या विनियमित संस्था को शिकायत मिलने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई जवाब नहीं दिया गया हो; तथा
- (ii) शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था की ओर से शिकायत का जवाब मिलने के एक साल के भीतर लोकपाल के समक्ष शिकायत की जाती है, अथवा शिकायत दर्ज कराने के 30 दिन के भीतर कोई जवाब नहीं मिलने पर एक साल के भीतर शिकायत की जाती है।।

'लिखित शिकायत' में अन्य माध्यमों से की गई शिकायतें शामिल होंगी, जहाँ शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत करने का सबूत पेश किया जा सकता है।

- b. शिकायत उस कार्रवाई के संबंध में नहीं है, जो पहले से ही
 - (i) लोकपाल के पास विचाराधीन है या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर फैसला दिया या निपटारा किया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से, अथवा एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
 - (ii) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के पास विचाराधीन है या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर फैसला दिया या निपटारा किया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
एक ही मामले के संबंध में की गई शिकायत में किसी न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या निर्णयित आपराधिक कार्यवाही या किसी दण्डनीय अपराध में शुरू की गई पुलिस जाँच शामिल नहीं है।
- c. शिकायत का स्वरूप अपमानजनक, घटिया या आपत्तिजनक नहीं है;
- d. ऐसे दावों के लिए परिसीमन अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित समय-सीमा खत्म होने से पहले विनियमित संस्था को शिकायत की गई थी;
- e. शिकायतकर्ता ने योजना के खंड 11 में उल्लिखित पूरी जानकारी प्रदान की है;
- f. शिकायतकर्ता द्वारा निजी तौर पर अथवा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के ज़रिये शिकायत दर्ज कराई गई है।

➤ शिकायत के विचारणीय नहीं होने का आधार

इस योजना के तहत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी से संबंधित कोई शिकायत दर्ज नहीं की जाएगी:

- a. जिसमें मामला किसी विनियमित संस्था के वाणिज्यिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय से संबंधित हो;
- b. जिसमें मामला आउटसोर्सिंग अनुबंध को लेकर विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद से संबंधित हो;
- c. ऐसी शिकायत, जो सीधे लोकपाल को संबोधित न हो;
- d. किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;

- e. ऐसा विवाद, जिसमें किसी वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों का पालन करने के लिए विनियमित संस्था द्वारा कदम उठाए जाते हैं;
- f. ऐसी सेवा, जो आरबीआई के नियामक दायरे में नहीं आती हो;
- g. विनियमित संस्थाओं के बीच के विवाद; तथा
- h. ऐसा विवाद, जो किसी विनियमित संस्था में कर्मचारी और नियोक्ता के बीच के संबंधों से जुड़ा हो।

➤ शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया

संबंधित विनियमित संस्था को लिखित शिकायत दर्ज कराना

30 दिन पूरे होने के बाद

अगर विनियमित संस्था द्वारा शिकायत को पूरी तरह से या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता विनियमित संस्था द्वारा दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं हो

अथवा

विनियमित संस्था की ओर से कोई जवाब नहीं दिया गया हो

अगर ग्राहक ने किसी दूसरे फोरम से संपर्क नहीं किया हो

नीचे बताए गए तरीके से लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें:

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

अथवा

- नीचे दिए गए पते पर केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से अपनी शिकायत भेजें:

ई-मेल: CRPC@rbi.org.in | संपर्क केंद्र टोल-फ्री नंबर – 14448 (समय - सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक)
पता: सीआरपीसी, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ 160 017

शिकायत आरबीआई द्वारा बताए गए प्रारूप में और आवश्यक जानकारी के साथ इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक तरीके से प्रस्तुत की जाएगी।

➤ लोकपाल द्वारा निर्णय की प्रक्रिया

- लोकपाल के सामने संक्षेप में कार्यवाही की जाती है
- आपस में सुलह के जरिये निपटान को बढ़ावा दिया जाता है, और समझौता नहीं होने की स्थिति में फैसला/ आदेश जारी किया जा सकता है।

➤ अपीलीय प्राधिकरण के पास अपील करना

- अगर शिकायतकर्ता लोकपाल के किसी निर्णय या अस्वीकृति से असंतुष्ट हो, तो वह निर्णय या अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील कर सकता है।
- अगर अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास निर्धारित समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिन से अधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

यहाँ "अपीलीय प्राधिकारी" का मतलब रिज़र्व बैंक विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक है, जो योजना का संचालन करते हैं।

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