

## रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") ने अपने द्वारा विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों के हित में RBI की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत किया 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 को रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ('योजना') में शामिल किया गया है जो लागत मुक्त, सरल और अधिक ग्राहकों को उत्तरदायी वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र प्रदान करती है।

रिज़र्व बैंक की मुख्य विशेषताएं - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 इस प्रकार हैं:

1. कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के कृत्य या चूक से पीड़ित है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी आई है, वह योजना के तहत शिकायत कर सकता है।

"सेवा में कमी" का अर्थ किसी वित्तीय सेवा या उससे संबंधित ऐसी अन्य सेवाओं में कमी या अपर्याप्तता है, जिसे विनियमित प्राधिकारी को वैधानिक या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं;

"विनियमित इकाई" का अर्थ है एक बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, या एक सिस्टम प्रतिभागी या एक क्रेडिट जानकारी कंपनी, जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया है, या कोई अन्य संस्था जैसा कि समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है; योजना के तहत बाहर नहीं की गई सीमा तक.

## 2. शिकायत करने की प्रक्रिया

- (a) आर.बी.आई. ने योजना के तहत दर्ज शिकायतों को प्राप्त करने और उन्हें संसाधित करने के लिए ऐसे स्थानों पर केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना की है । योजना के तहत ऑनलाइन की गई शिकायतों को पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर दर्ज किया जाएगा।
- (b) यदि इसकी शिकायतें इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल) और भौतिक रूप (अनुबंध 1 के रूप में संलग्न प्रारूप) में दर्ज की जाती हैं, जिसमें डाक और हाथ से वितरित की गई शिकायतें या तो व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती हैं (अनुबंध 2 के रूप में संलग्न प्राधिकरण के लिए प्रारूप), नीचे दिए गए पते पर जांच और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए स्थापित आरबीआई के केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को संबोधित किया जाएगा और भेजा जाएगा :-

**Email** [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

Correspondence Address - Centralized Receipt and Processing Centre,  
Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017

- (c) 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।

## 3. लोकपाल/उप लोकपाल की शक्तियां और कार्य

- (a) एक विवाद में रकम की कोई सीमा नहीं है जिसे लोकपाल के समक्ष लाया जा सकता है जिसके लिए लोकपाल एक पुरस्कार पारित कर सकता है । हालांकि, शिकायतकर्ता को हुए किसी भी परिणामी नुकसान के लिए, लोकपाल के पास भारतीय रुपये 20 लाख तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी, इसके अलावा, शिकायतकर्ता के समय

के नुकसान, खर्च किए गए खर्च और शिकायतकर्ता द्वारा पीड़ित उत्पीड़न / मानसिक पीड़ा के लिए भारतीय रुपये 1 लाख तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी.

(b) जबकि लोकपाल के पास सभी शिकायतों को संबोधित करने और बंद करने की शक्ति होगी, उप लोकपाल के पास खंड 10 के तहत आने वाली उन शिकायतों को बंद करने की शक्ति , योजना के खंड 14 के तहत बताए गए अनुसार सुविधा के माध्यम से निपटाई गई शिकायतें और सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की शिकायतें बंद करने की शक्ति होगी.

(c) योजना के खंड 15 में निर्दिष्ट घटना में लोकपाल पुरस्कार पारित करेगा

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

- i. उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या
- ii. परिणामी नुकसान के लिए मांगा गया मुआवजा, योजना के खंड 8(2) में बताए अनुसार मुआवजा देने की लोकपाल की शक्ति से परे है; या
- iii. शिकायतकर्ता द्वारा उचित परिश्रम के साथ शिकायत का पीछा नहीं किया जाता है; या
- iv. शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है; या
- v. 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
- vi. लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है ।

#### 4. शिकायत की गैर-रखरखाव के लिए आधार

(a) सेवा में कमी के लिए शिकायतकर्ता द्वारा दायर की गई कोई भी शिकायत योजना के तहत नीचे शामिल मामलों में नहीं होगी:

- i. विनियमित संस्था का व्यावसायिक प्रलय व्यावसायिक निर्णय;
- ii. एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद
- iii. लोकपाल को सीधे संबोधित नहीं की गई शिकायत
- iv. किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें
- v. विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है
- vi. एक सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है
- vii. विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; तथा
- viii. विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद
- ix. विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है;
- x. विनियमित इकाई के ग्राहकों से संबंधित विवाद जो योजना के अंतर्गत शामिल नहीं है.

(b) 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 जब जवाब मिलता है तब जवाब मिलने से एक वर्ष के भीतर, या जहां कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायत लोकपाल को की जाती है।

b. शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है -

- i. लोकपाल के समक्ष लंबित या 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 निपटाया गया, चाहे एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं / पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं।

(c) शिकायत प्रकृति में अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद नहीं है

(d) इस तरह के दावों के लिए सीमा 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 अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

## 5. शिकायत का समाधान

(a) 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।

(b) शिकायत प्राप्त होने पर, विनियमित इकाई, समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर, शिकायत का जवाब उसमें दिए गए दस्तावेजों की प्रतियों के साथ लिखित संस्करण दाखिल करेगी।

बशर्ते कि ओम्बड्समैन, ओम्बड्समैन 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।

(c) 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।

(d) 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 लिखित रूप में या अन्यथा (जो दर्ज किया जा सकता है) सहमत है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
- c. शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है

## 6. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

a. शिकायतकर्ता, योजना के खंड 16(2)(सी) से 16(2)(एफ) के तहत दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करने या शिकायत की अस्वीकृति के लिए पारित एक पुरस्कार से व्यथित हो सकता है, 30 दिनों के भीतर पुरस्कार की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख, अपीलीय प्राधिकारी यानी विभाग के कार्यकारी निदेशक, आरबीआई योजना को प्रशासित करने के लिए 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 अधिक की और अवधि की अनुमति दे सकता है

## 7. अखिल भारतीय क्षेत्राधिकार वाले प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

**Mr. K Selvaraj**

**Chief Compliance Officer and General Counsel**

Address: Office No 501, 05th Floor, South Annexe Tower 2, One World Center, Senapati Bapat Marg, Lower Parel, Mumbai – 400013

E-mail: [k.selvaraj@apacfin.com](mailto:k.selvaraj@apacfin.com)

Tel No.: 022 - 66668169

योजना की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट <https://apacfin.com/> और हमारी शाखाओं पर उपलब्ध है और इसे अनुरोध पर साझा किया जाएगा।

## लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत करने हेतु शिकायत पत्र

[योजना के क्लॉज 11(2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाने वाला)

सभी फ़ील्ड अनिवार्य हैं (जहाँ अन्यथा उल्लेख हो वहाँ छोड़कर)

सेवा में,

लोकपाल

महोदय/महोदया,

विषय: .....(नियंत्रित संस्था का नाम) के .....(नियंत्रित संस्था की शाखा/कार्यालय का स्थान) के विरुद्ध शिकायत

शिकायत का विवरण:

1. शिकायतकर्ता का नाम .....

2. आयु (वर्ष).....

3. लिंग.....

4. शिकायतकर्ता का पूरा पता

.....  
.....  
.....

पिन कोड.....

फोन नंबर (यदि उपलब्ध हो).....

मोबाइल नंबर.....

ई-मेल (यदि उपलब्ध हो).....



5. शिकायत किसके विरुद्ध (शाखा/कार्यालय का नाम व पूरा पता)

.....  
.....

पिन कोड.....

6. नियंत्रित संस्था से संबंध/खाता संख्या (यदि कोई हो)

.....

7. घटनाकी तारीख व विवरण (यदि उपलब्ध हो)

.....

(a) नियंत्रित संस्था को शिकायत भेजने की तारीख (कृपया शिकायत की प्रति संलग्न करें)

.....

(b) क्या कोई स्मरणपत्र भेजा गया? हाँ/नहीं (कृपया स्मरणपत्र की प्रति संलग्न करें)

.....

8. कृपया सही विकल्प पर टिक करें (हाँ/नहीं):

क्या आपकी शिकायत:

प्रश्न	हाँ	नहीं
(i) क्या शिकायत उप-न्यायिक/आर्बिट्रेशनमें है?		
(ii) क्या शिकायत वकील के माध्यम से की गई है (जब वकील स्वयं शिकायतकर्ता न हो)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) क्या शिकायत पहले से लोकपाल के पास विचाराधीन/निपटाई जा चुकी है?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) क्या शिकायत सामान्य प्रकृति की है (प्रबंधन/अधिकारियों के विरुद्ध)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) क्या शिकायत दो नियंत्रित इकाइयों के बीच विवाद से संबंधित है?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) क्या शिकायत नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से संबंधित है?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. शिकायत का विषय

.....

10. शिकायत का विवरण (स्थान कम होने पर अलग पृष्ठ संलग्न करें)

.....  
.....  
.....

11. क्या 30 दिनों के भीतर नियंत्रित संस्था से उत्तर प्राप्त हुआ? हाँ/नहीं (यदि हाँ, तो प्रति संलग्न करें)

12. लोकपाल से अपेक्षित राहत

.....  
.....

13. यदि शिकायतकर्ता द्वारा मुआवजे के रूप में दावा की गई कोई मौद्रिक हानि है, तो उसकी प्रकृति और सीमा (कृपया योजना के खंड 15 (4) और 15 (5) देखें) रु.

.....

14. संलग्न दस्तावेजों की सूची:

#### घोषणा:

- i. मैं/हम घोषित करते हैं कि उपरोक्त जानकारी सत्य है।
- ii. मैंने/हमने ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य को छिपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है, न ही इस दस्तावेज़ में ऐसा ही है।
- iii. शिकायत योजना के क्लॉज 10(2) के अनुसार एक वर्ष के भीतर दायर की गई है।

भवदीय,

(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

## अधिकार-प्रदान

यदि शिकायतकर्ता अपने प्रतिनिधि को अधिकृत करना चाहता/चाहती है कि वह लोकपाल के समक्ष उपस्थित होकर उसकी ओर से प्रस्तुतियाँ दे सके, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए:

मैं/हम ..... द्वारा श्री/श्रीमती ..... को मेरा/हमारा अधिकृत प्रतिनिधि नामित करता/करते हैं, जिनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

पूर्ण पता:

.....  
.....  
.....  
.....

पिन कोड: .....

फोन नंबर: .....

मोबाइल नंबर: .....

ई-मेल: .....

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)