

एकीकृत लोकपाल योजना – 2021 (Integrated Obudsman Scheme 2021)

बैंककारी विनियम अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा (क), भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1949 (1949 का 2) की धारा 45 (ठ) और भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 के अधीन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित और किफायती तरीके से निवारण करने हेतु एक योजना।

अध्याय I

प्रारम्भिक

1. संक्षिप्त नाम, प्रारम्भ, विस्तार और प्रयोज्यता

- (1) यह योजना रिज़र्व बैंक एकीकृत योजना 2021 कहलाएगी।
- (2) यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट तारीख से लागू होगी।
- (3) इसका विस्तार संपूर्ण भारत में होगा।
- (4) भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 एवं भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के तहत विनियमित संस्था द्वारा अपने ग्राहकों को भारत में दी जाने वाली सेवाओं पर यह योजना लागू होगी।

2. योजना का स्थगन

- (1) यदि भारतीय रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट हो कि सामान्यतया अथवा किसी विशेष विनियमित संस्था के मामले में इस योजना के किसी अथवा सभी प्रावधानों का परिचालन स्थगित रखना समीचीन है, तो वह एक आदेश द्वारा उक्त आदेश में उल्लिखित अवधि के लिए ऐसा कर सकता है।
- (2) भारतीय रिज़र्व बैंक, समय-समय पर आदेश के माध्यम से ऊपर निर्दिष्ट किसी स्थगन अवधि को जितना उचित समझे बढ़ा सकता है।

3. परिभाषाएं

- (1) योजना में, जब तक कि प्रसंग से अन्यथा अपेक्षित न हो:
 - (क) "अपीलीय प्राधिकारी" से आशय, योजना का कार्यान्वयन करनेवाले रिज़र्व बैंक के विभाव का प्रभारी कार्यपालक निदेशक :
 - (ख) "अपीलीय प्राधिकारी सचिवालय" से आशय है, इस योजना का कार्यान्वयन करने वाले रिज़र्व बैंक का विभाग :
 - (ग) "प्राधिकृत प्रतिनिधि" से आशय उस व्यक्ति से है, जो एक अधिवक्ता के अलावा, जिसे लोकपाल के समक्ष कार्यवाही हेतु शिकायतकर्ता के प्रतिनिधि के रूप में उपस्थित होने के लिए लिखित रूप से विधिवत नियुक्त और प्राधिकृत किया गया हो:
 - (घ) "अधिनिर्णय" से आशय है, लोकपाल द्वारा इस योजना के अनुसार पारित एक अधिनिर्णय:
 - (ङ) "बैंक" का अर्थ बैंककारी विनियम अधिनियम, 1949 द्वारा परिभाषित बैंकिंग कंपनी, 'तदनु रूप नया बैंक, 'क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, भारतीय स्टेट बैंक और बैंककारी विनियम अधिनियम की धारा 56 (ग) में परिभाषित 'सहकारी बैंक' (इस योजना के द्वारा अवहिष्कृत सीमा तक)। समाधानाधीन, कारोबार समेकन की प्रक्रियाधीन या रिज़र्व बैंक द्वारा चिन्तित बैंक इस योजना के अधीन नहीं है।



- (च) "शिकायत" का अर्थ, लिखित या अन्य किसी माध्यम से प्राप्त अभ्यावेदन, जिसमें विनियमित संस्था की ओर से हुई सेवा में कमी से संबंधित आरोप और योजना के तहत उसका समाधान मांगा गया हो।
- (छ) "सेवा में कमी" का अर्थ विनियमित संस्था से वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करने के लिए अपेक्षित किसी भी वित्तीय उत्पाद/सेवा/सुचना में कमी या अपर्याप्तता, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है:
- (ज) "उप लोकपाल" से आशय उस व्यक्ति से है जिसे इस योजना के अंतर्गत रिज़र्व बैंक द्वारा उप लोकपाल के रूप में नियुक्ति किया गया हो।
- (झ) "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी)" का अर्थ है, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-झ(च) में परिभाषित और रिज़र्व बैंक में पंजीकृत एनबीएफसी (इस योजना से अवहिष्कृत सीमा तक) है तथा इसमें मूल निवेश कंपनी(सीआईसी), इन्फ्रास्ट्रक्चर ऋण निधि – गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), गैर बैंकिंग वित्तीय संस्था- इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी(एनबीएफसी-आईएफसी), कंपनी जो समाधान या समापन/परिसमापन या और कोई एनबीएफसी जिसे रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट किया गया है, शामिल नहीं हैं:
- स्पष्टीकरण- सीआईसी और आईडीएफ-एनबीएफसी का वही अर्थ होगा जो रिज़र्व बैंक के निदेशों के तहत निर्धारित किया गया है।
- (ञ) "विनियमित संस्था" से आशय है, योजना के तहत परिभाषित बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या प्रणाली प्रतिभागी या रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य संस्था, योजना के तहत बहिष्कृत नहीं की गई सीमा तक है :
- (ट) "समझौता" से आशय उस करार से है, जिसपर इस योजना के प्रावधानों के तहत शिकायत के पक्षकारों के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के कारण सहमति हुई हो।
- (ठ) "प्रणाली प्रतिभागी" का अर्थ है भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के तहत परिभाषित भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाले रिज़र्व बैंक और प्रणाली प्रदाता के अलावा कोई अन्य व्यक्ति।
- (ड) "प्रणाली प्रदाता" का अर्थ है, वह व्यक्ति जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 2 के तहत परिभाषित प्राधिकृत भुगतान प्रणाली संचालित करता है:
- (ढ) "रिज़र्व बैंक" से आशय भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम की धारा 3 के तहत गठित भारतीय रिज़र्व बैंक से है।
- (2) इस योजना में प्रयुक्त लेकिन अपरिभाषित शब्दों एवं अभिव्यक्तियों जिनकी परिभाषा भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 में, या बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 में, या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 में या उक्त अधिनियमों में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों और निदेशों में दी गई है वही मानी जायेगी।

अध्याय II

रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना 2021, के तहत कार्यालय

4. लोकपाल और उप लोकपाल की नियुक्ति और कार्यकाल
- (1) रिज़र्व बैंक अपने अधिकारियों के किसी एक अथवा अधिक अधिकारियों को लोकपाल और उप लोकपाल के रूप में नियुक्त कर सकता है जो योजना के तहत उन्हें सौंपे गए कार्य करेंगे।
- (2) लोकपाल या उप लोकपाल की नियुक्ति, जैसे भी मामला हो, एक बार में तीन साल से अधिक की अवधि के लिए नहीं की जायेगी।
5. लोकपाल के कार्यालय का स्थान
- (1) लोकपाल के कार्यालय रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-विनिर्दिष्ट स्थानों पर रहेंगे।



- (2) शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए, लोकपाल ऐसे किसी भी स्थान पर और किसी भी प्रकार की बैठक आयोजित कर सकता है जो किसी शिकायत के परिप्रेक्ष्य में उसे आवश्यक एवं उचित लगे।

6. केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना

- (1) योजना के अधीन दर्ज होने वाली शिकायतों की प्राप्ति एवं प्रसंस्करण के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा किसी भी स्थान पर केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया जा सकता है।

- (2) योजना के तहत ओनलाइन दर्ज की जानेवाली शिकायतें पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर पंजीकृत की जाएगी। इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से (ई-मेल) और डाक एवं दस्ती सुपुर्दगी सहित भौतिक रूप में प्राप्त शिकायतों को रिज़र्व बैंक द्वारा स्थापित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को उसकी जांच और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए प्रेषित किया जायेगा।

बशर्ते कि रिज़र्व बैंक के किसी भी कार्यालय में सीधे प्राप्त होने वाली शिकायतों का आगे की कार्रवाई के लिए केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को अग्रेषित किया जायेगा।

7. लोकपाल के कार्यालय और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में स्टाफ की तैनाती

लोकपाल के कार्यालयों और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में पर्याप्त स्टाफ की तैनाती रिज़र्व बैंक सुनिश्चित करेगा और खर्च का वहन करेगा।

अध्याय III

लोकपाल की शक्तियां और कर्तव्य

8. शक्तियां और कर्तव्य

- (1) विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर लोकपाल/उप लोकपाल विचार करेगा।
- (2) लोकपाल द्वारा विचारणीय शिकायत जिस पर लोकपाल अधिनिर्णय पारित कर सकता है, की राशि पर कोई सीमा नहीं है। परंतु परिणाम स्वरूप हुई नुकसान के लिए लोकपाल रुपये 20 लाख तक की क्षतिपूर्ति का आदेश दे सकता है। इसके अलावा लोकपाल शिकायतकर्ता के समय, खर्च या उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा के एवज में एक लाख रुपये तक का जुर्माना देने का आदेश दे सकता है।
- (3) जबकि लोकपाल के पास सभी शिकायतों के निपटान करने और बंद करने की शक्ति होगी, उप लोकपाल के पास योजना के खंड 10 के तहत आने वाली शिकायतों को बंद करने और योजना के खंड 14 के तहत बताए गए, अनुसार सुविधा के माध्यम से शिकायतों को निपटाने की शक्ति होगी।
- (4) लोकपाल, प्रत्येक साल के 31 मार्च को रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर को एक रिपोर्ट भेजेगा जिसमें पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान उसके कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा के अतिरिक्त रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-निर्दिष्ट अन्य जानकारी भी रहेगी।
- (5) यदि रिज़र्व बैंक द्वारा जनहित में यह आवश्यक समझा जाए कि लोकपाल से प्राप्त रिपोर्ट तथा सूचना को समेकित रूप में या अन्यथा प्रकाशित किया जाये, तो वह उसे प्रकाशित करेगा।

अध्याय IV

योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया

9. शिकायत के आधार



कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के कार्य या चूक के परिणामस्वरूप सेवा में कमी से पीड़ित है तो वही व्यक्तिगत रूप से या खंड 3(1)(ग) के तहत परिभाषित एक प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

10. अस्वीकार्य शिकायतों के लिए आधार

- (1) निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की शिकायतें इस योजना के अंतर्गत नहीं होंगी:
 - (क) विनियमित संस्था का वाणिज्यिक मूल्यांकन/वाणिज्यिक निर्णय:
 - (ख) आउटसोर्सिंग संविदा से संबंधित विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद:
 - (ग) ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न हो:
 - (घ) किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें:
 - (ङ) विवाद जिसमें वैधानिक या विधि द्वारा प्रवर्तित प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित संस्था द्वारा कार्रवाई शुरू की गई है:
 - (च) सेवा जो रिजर्व बैंक के विनियामकीय दायरे में नहीं है:
 - (छ) विनियमित संस्थाओं के बीच के विवाद: और
 - (ज) किसी विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।
- (2) शिकायत को योजना के दायरे में तब तक नहीं माना जाएगा जब तक:
 - (क) योजना के तहत शिकायत दर्ज करने से पहले, शिकायतकर्ता ने विनियमित संस्था को लिखित शिकायत प्रस्तुत किया हो और—
 - (1) विनियमित संस्था द्वारा शिकायत को पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से खारिज किया है और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है: या विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को उससे उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है: और
 - (2) शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से शिकायत के उत्तर प्राप्त होने के एक साल के भीतर या, जहां उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है तो शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की जाती है।
 - (ख) शिकायत एक ही कारण से संबंधित न हो जो पहले से ही –
 - (i) लोकपाल के पास लंबित हो या लोकपाल द्वारा उसके गुणागुण के आधार पर कार्यवाही की गई हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ संयुक्त रूप से या एक अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं:
 - (ii) किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या अन्य किसी मंच या प्राधिकरण के पास लंबित है या निपटाई गई या उसके गुणागुण पर किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या अन्य किसी मंच या प्राधिकरण द्वारा कार्यवाही की गई है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं :
 - (ग) शिकायत अपमानजनक/तुच्छ/परेशान करने वाली न हो
 - (घ) परिसीमा अधिनियम, 1963 के अनुसार निर्धारित अवधि की सीमा समाप्ति के पहले विनियमित संस्था के पास ऐसे दावों के लिए शिकायत दर्ज की गई हो:
 - (ङ) शिकायत में योजना के खंड 11 में निर्धारित आवश्यक संपूर्ण सूचना दी गई हो।
 - (च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता शिकायतकर्ता न हो।



स्पष्टीकरण 1 : उप-खंड (2)(क) के प्रयोजन के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों के माध्यम से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का सबूत पेश किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 2 : उप-खंड (2)(ख)(ii) के प्रयोजन के लिए शिकायत एक ही कारण से संबंधित होने के संबंध में किसी न्यायालय या अधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरु की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

11. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- (1) इस प्रयोजन हेतु बनाई गई पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के द्वारा ऑनलाइन शिकायत दर्ज की जा सकती है।
- (2) शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में भी प्रस्तुत किया जा सकता है। शिकायत यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है तो शिकायतकर्ता या प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित किया जायेगा। इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप से प्रस्तुत शिकायत, रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित प्रारूप में होना चाहिए और रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट सूचना उपलब्ध होनी चाहिए।

12. शिकायतों की प्रारंभिक जांच

- (1) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की शिकायतों को, योजना के तहत वैध शिकायत नहीं माना जाएगा और शिकायतकर्ता को उपयुक्त रूप से सूचित करते हुए तदनुसार बंद कर दिया जाएगा।
- (2) खंड 10 के तहत अस्वीकार्य शिकायतों को छांटने के पश्चात, शिकायतकर्ता को उस संबंध में उपयुक्त रूप से सूचित किया जायेगा।
- (3) शेष शिकायतों को आगे की जांच हेतु लोकपाल के कार्यालयों को सौंपा जायेगा और उसकी सूचना शिकायतकर्ता को दी जायेगी। शिकायत की एक प्रति उस विनियमित संस्था को भी उसके लिखित स्पष्टीकरण प्रस्तुत करने के निदेश के साथ भेजी जाएगी, जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है।

13. जानकारी मांगने का अधिकार

- (1) इस योजना के अंतर्गत अपने कर्तव्य-निर्वाह हेतु लोकपाल, शिकायत में उल्लिखित विनियमित संस्था अथवा किसी भी अन्य विनियमित संस्था जो विवाद का एक पक्षकार हो, से शिकायत के विषय से संबंधित कोई जानकारी देने या तत्संबंधी दस्तावेज की प्रमाणित प्रतियां, जो कि उसके पास हो या उसके पास होने का आरोप हो, की मांग कर सकता है।

बशर्ते किसी अपेक्षा को पूरा करने में, बिना पर्याप्त कारण के विनियमित संस्था के असफल होने पर, लोकपाल यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि विनियमित संस्था के पास प्रस्तुत करने के लिए कोई सूचना नहीं है।

- (2) अपने कर्तव्य निर्वाह के दौरान ध्यान में आनेवाली किसी भी जानकारी अथवा उसके कब्जे में आये किसी दस्तावेजों के बारे में लोकपाल गोपनीयता का निर्वाह करेगा तथा जानकारी या दस्तावेज अन्यथा विधि द्वारा आवश्यक हो या देनेवाले व्यक्ति की अनुमति के बिना वह ऐसी जानकारी या दस्तावेज किसी भी अन्य व्यक्ति को नहीं देगा।

बशर्ते इस खंड में ऐसा कोई प्रावधान नहीं है जो लोकपाल को इस बात से रोके कि किसी पक्षकारों द्वारा की गई शिकायत में निहित किसी जानकारी अथवा दस्तावेज को वह उसके द्वारा उचित समझी गई सीमा तक नैसर्गिक न्याय एवं निष्पक्षता की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए विपक्षी पार्टी के साथ साझा करें।



यह उपखंड लोकपाल द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक को या किसी न्यायालय, मंच या प्राधिकरण के समक्ष प्रकटीकरण या सूचना प्रस्तुत करने के संबंध में लागू नहीं है।

14. शिकायतों का निपटान

- (1) लोकपाल/उप लोकपाल शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौता द्वारा शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।
- (2) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी। लोकपाल शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और उनका बयान दर्ज कर सकता है।
- (3) शिकायत प्राप्त होने पर उसके समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष, विनियमित संस्था शिकायत में दिये गये कथनों के जवाब में अपना पक्ष लिखित में उन दस्तावेजों की प्रतियों, जिनको जवाब देते समय आधार बनाया गया है, संलग्न करते हुये 15 दिनों के भीतर प्रस्तुत करेगा।

तथापि विनियमित संस्था के लिखित अनुरोध द्वारा संतुष्ट होने पर, उसे अपना लिखित प्रतिवेदन और दस्तावेज प्रस्तुत करने के लिए प्रदत्त अवधि को लोकपाल बढ़ा सकता है।

- (4) अगर विनियमित संस्था द्वारा उप-खंड (3) में निर्धारित समय-सीमा के भीतर लिखित जवाब और दस्तावेजों की प्रस्तुत करने में चूक हुई या विफल हुए तो, रिकॉर्डों में उपलब्ध सबूतों के आधार पर लोकपाल एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और उचित आदेश जारी कर सकता है या अधिनिर्णय पारित कर सकता है। निर्धारित समय-सीमा के भीतर जानकारी या जवाब न देने के कारण जारी किये गये अधिनिर्णय के संबंध में विनियमित संस्था को अपील करने का अधिकार नहीं होगा।
- (5) लोकपाल/उप लोकपाल किसी एक पक्ष द्वारा दायर किये गये लिखित संस्करण या उत्तर या दस्तावेज, जिस सीमा तक प्रासंगिक और शिकायत से संबंधित हैं, दूसरे पक्ष को प्रस्तुत करेगा और यथोचित प्रक्रिया का पालन करेगा और यथोचित अतिरिक्त समय प्रदान करेगा।
- (6) यदि शिकायत का समाधान सुविधा के माध्यम से नहीं होता है तो, सुलह या मध्यस्था द्वारा शिकायत निवारण के लिए विनियमित संस्था के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित यथोचित कार्यवाही की जा सकती है।
- (7) शिकायत के पक्षकार लोकपाल/ उप लोकपाल के साथ विवाद के समाधान के लिए सदभाव से सहयोग करेंगे, तथा साक्ष्य और अन्य संबंधित दस्तावेजों को प्रदत्त समय सीमा के भीतर लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत करेंगे।
- (8) यदि पक्षकार एक सौहार्दपूर्ण समझौता द्वारा शिकायत के समाधान पर राजी हो जाते हैं तो वह राजीनामा लिपिबद्ध किया जायेगा व पक्षकारों द्वारा हस्ताक्षरित किया जायेगा। तत्पश्चात यह समझौता का तथ्य रिकॉर्ड किया जायेगा तथा निपटारे की शर्तों का अनुपालन निर्धारित अवधि के दौरान करने के लिए पक्षकारों को निर्देशित किया जायेगा।
- (9) शिकायत का समाधान तब माना जायेगा जब:-
 - (क) लोकपाल के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ विनियमित संस्था द्वारा निपटान किया गया है या:
 - (ख) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे रिकॉर्ड किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और स्तर संतोषजनक है या:
 - (ग) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस लिया हो।

15. लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय

- (1) यदि खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज नहीं किया जाता है तो, लोकपाल निम्नलिखित स्थिति में अधिनिर्णय पारित कर सकता है:-



- (क) खंड 14(4) में निर्धारित किये गये अनुसार दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न किया हो या:
- (ख) मामले के संबंध में प्रस्तुत अभिलेखों के आधार पर और दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करने के बाद खंड 14(9) के तहत शिकायत मामला हल नहीं हो रहा है।
- (2) लोकपाल द्वारा तर्कयुक्त अधिनिर्णय पारित करने से पहले, समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा जारी बैंकिंग विधि और कार्यप्रणाली, निदेशों, अनुदेशों और दिशानिर्देशों एवं प्रासंगिक अन्य कारकों को भी ध्यान में रखना होगा।
- (3) अधिनिर्णय में अन्य बातों के साथ-साथ, विनियमित संस्था को दिये गये निदेश में, यदि कोई हो, उसके उत्तर दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिये तथा उसके अतिरिक्त या अन्यथा शिकायतकर्ता को हुई हानि के लिये क्षतिपूर्ति के रूप में विनियमित संस्था द्वारा दी जाने वाली राशि भी शामिल होगी।
- (4) उप-खण्ड (3) में किसी भी प्रकार का उल्लेख होने के बावजूद, लोकपाल के पास परिणाम स्वरूप शिकायतकर्ता को हुई वास्तविक हानि या 20 लाख रुपये, जो भी कम हो, से अधिक क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के लिये निर्देश देते हुए अधिनिर्णय पारित करने की शक्ति नहीं होगी। लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय में दी गयी क्षतिपूर्ति, विवादित राशि से अतिरिक्त होगी।
- (5) लोकपाल शिकायतकर्ता के समय के नुकसान, खर्च, उत्पीड़न और शिकायतकर्ता को होने वाली मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए शिकायतकर्ता को अधिकतम एक लाख रुपये तक की क्षतिपूर्ति के लिये अधिनिर्णय पारित कर सकता है।
- (6) अधिनिर्णय की एक-एक प्रति शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था को प्रेषित की जायेगी।
- (7) अधिनिर्णय की प्रति प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर मामले के पूर्ण और अंतिम निपटान के दावे के सम्बन्ध में अधिनिर्णय की स्वीकृति पत्र शिकायतकर्ता द्वारा सम्बन्धित विनियमित संस्था को नहीं दिया जाता है तो, उप-खण्ड (1) के तहत पारित अधिनिर्णय समाप्त तथा प्रभाव रहित होगा। बशर्ते कि शिकायतकर्ता ने खण्ड 17 के उप-खण्ड (3) के तहत अपील किया हो, तो उसे द्वारा ऐसी कोई स्वीकृति प्रस्तुत नहीं करनी होगी।
- (8) शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर विनियमित संस्था अधिनिर्णय का अनुपालन करेगी और लोकपाल को अनुपालन की सूचना देगी, यदि उसने खण्ड 17 के उप-खण्ड (2) के तहत अपील नहीं की है तो।

16 शिकायत अस्वीकार करना

- (1) शिकायत को किसी भी चरण में उप लोकपाल या लोकपाल अस्वीकार कर सकता है, यदि उसे ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत :
- (क) खण्ड 10 के तहत अस्वीकार्य है, या
- (ख) शिकायत, सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की है
- (2) शिकायत को किसी भी चरण में लोकपाल अस्वीकार कर सकता है, यदि :
- (क) उसके राय में सेवा में कोई कमी नहीं है, या
- (ख) खण्ड 8(2) दर्शाये गये के अनुसार परिणाम स्वरूपी हानि के लिये मांगी गयी क्षतिपूर्ति, लोकपाल की क्षतिपूर्ति देने के अधिकार से परे हैं, या
- (ग) शिकायतकर्ता द्वारा उचित तत्परता के साथ आगे की कार्रवाई नहीं की है, या
- (घ) शिकायत उचित कारण के बिना हो, या
- (ङ) शिकायत के लिये विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और लोकपाल के समक्ष की कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्याय निर्णयन के लिये उपयुक्त नहीं है, या
- (च) लोकपाल की राय में, शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

17. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील



- (1) खण्ड 15(1)(क) के तहत दस्तावेज/सूचना प्रस्तुत न करने के कारण जारी किये गये अधिनिर्णय के विरुद्ध अपील करने का अधिकार विनियमित संस्था को नहीं होगा ।
 - (2) खण्ड 15(1)(ख) के तहत जारी अधिनिर्णय या खण्ड 16(2)(ग) से 16(2)(च) के तहत बंद की गयी शिकायतों से व्यथित विनियमित संस्था, अधिनिर्णय या समाप्ति की सूचना प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकती है ।
 - (क) विनियमित संस्था के मामले में, अपील दर्ज करने के लिये 30 दिन की अवधि शिकायतकर्ता द्वारा अधिनिर्णय का स्वीकृति पत्र, विनियमित संस्था को प्राप्त होने की तारीख से शुरू होगी
 - (ख) विनियमित संस्था द्वारा यह अपील, केवल अध्यक्ष या प्रबंधक निदेशक/मुख्य कार्यपालक अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में, कार्यपालक निदेशक/समतुल्य स्तर के किसी अन्य अधिकारी की पूर्व मंजूरी से ही दर्ज की जा सकती है ।
 - (ग) अपील प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि विनियमित संस्था के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिये पर्याप्त कारण था, तो अपील करने हेतु निर्धारित अवधि अधिकतम 30 दिन तक बढ़ा सकता है ।
 - (3) खण्ड 15(1) के तहत जारी अधिनिर्णय या खण्ड 16(2)(ग) से 16(2)(च) के तहत अस्वीकार की गयी शिकायतों से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय या शिकायत के खारिज होने की सूचना प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील कर सकता है ।
यदि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है तो अपीलीय प्राधिकारी अपील करने के लिये प्रदत्त अवधि अधिकतम और 30 दिन बढ़ा सकता है ।
 - (4) अपीलीय प्राधिकारी का सचिवालय अपील की जांच करेगा और उसका प्रसंस्करण करेगा ।
 - (5) अपीलीय प्राधिकारी पक्षों को सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर देने के पश्चात् :
 - (क) अपील को खारिज कर सकता है, या
 - (ख) अपील की अनुमति देते हुए लोकपाल के अधिनिर्णय या आदेश को रद्द कर सकता है, या
 - (ग) लोकपाल को मामला नये सिरे से निपटान हेतु इन निदेशों के साथ, जो अपीलीय प्राधिकारी आवश्यक या उचित समझे, वापस भेजा जा सकता है, या
 - (घ) लोकपाल के अधिनिर्णय या आदेश को संशोधित कर, ऐसे संशोधित आदेश या अधिनिर्णय को प्रभावी करने के लिये आवश्यक निदेश दे सकता है, या
 - (ङ) कोई अन्य आदेश, जो उसे उचित लगे, पारित कर सकता है ।
 - (6) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का प्रभाव उसी तरह होगा, जैसा खण्ड 15 के अंतर्गत लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय या खण्ड 16 के अंतर्गत शिकायत को अस्वीकार करना, जैसा भी मामला हो ।
18. विनियमित संस्था द्वारा जनता की सामान्य जानकारी के लिये योजना की मुख्य बातें प्रदर्शित करना
- (1) विनियमित संस्था जिस पर यह योजना लागू है, योजना के तहत आवश्यकताओं का सावधानीपूर्वक पालन सुनिश्चित करके योजना को सुचारू संचालन की सुविधा प्रदान करेगी, जिसके विफल होने पर, रिजर्व बैंक ऐसी कार्रवाई कर सकता है जो वह उचित समझे ।
 - (2) विनियमित संस्था अपने प्रधान कार्यालय में प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति करेगी जो महाप्रबंधक या समकक्ष स्तर के अधिकारी से कम स्तर का नहीं होगा और जिस विनियमित संस्था के विरुद्ध शिकायत दर्ज की गयी है, उन शिकायतों के सम्बन्ध में विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने और सूचना प्रस्तुत करने लिये वह जिम्मेदार होगा । परिचालनात्मक कार्य क्षमता के लिये विनियमित संस्था प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता के लिये ऐसे अन्य नोडल अधिकारियों की नियुक्ति कर सकती है जो वह उचित समझे ।
 - (3) विनियमित संस्था को, अपने ग्राहकों के हितार्थ अपनी शाखाओं/व्यावसायिक लेनदेन वाले स्थानों पर, प्रधान नोडल अधिकारी के नाम और सम्पर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाईल नम्बर और ई-मेल आईडी) के साथ-साथ, लोकपाल का शिकायत दर्ज कराने के लिये निर्धारित पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) का प्रदर्शन प्रमुख रूप से करना होगा ।



- (4) इस योजना के अधीन आने वाली विनियमित संस्था यह सुनिश्चित करें कि वे अपने सभी कार्यालयों, शाखाओं और व्यावसायिक लेनदेन होने वाले स्थान पर, योजना के सम्बन्ध में मुख्य जानकारी अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में इस तरह प्रदर्शित किया जाये कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके ।
- (5) विनियमित संस्था यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की प्रति उसकी सभी शाखाओं में उपलब्ध है जिसे ग्राहक के अनुरोध पर संदर्भ के लिये प्रदान किया जा सके ।
- (6) योजना की मुख्य विशेषताओं के साथ योजना की प्रति और प्रधान नोडल अधिकारी के सम्पर्क विवरण को विनियमित संस्था की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अद्यतन किया जायेगा ।

अध्याय V विविध

19. **कठिनाईयों को दूर करना**
यदि इस योजना के प्रावधानों को लागू करने में कोई कठिनाई आती है, तो ऐसी कठिनाई को दूर करने के लिये रिज़र्व बैंक आवश्यक एवं समीचीन प्रावधान बना सकता है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 या बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 या इस योजना से असंगत न हो ।
20. **विद्यमान योजनाओं का निरसन और लम्बित मामलों पर प्रभाव**
 - (1) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के लिये लोकपाल योजना, 2018 और डिजिटल लेनदेनों के लिये लोकपाल योजना, 2019 एतद्वारा निरस्त की जाती है ।
 - (2) रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के प्रभावी होने से पूर्व तक लम्बित शिकायतें, अपील और पारित की जा चुके अधिनिर्णयों का निष्पादन, सम्बन्धित योजनाओं के प्रावधानों तथा उसके अंतर्गत रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों के अनुसार होता रहेगा ।



लोकपाल के पास शिकायत (दर्ज करने के लिये) का फॉर्म
(योजना का खण्ड 11(2))
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाये)
जहां अन्यथा इंगित किया गया हो, उसे छोड़कर सभी फील्ड अनिवार्य है

सेवा में,
लोकपाल

महोदय/महोदया,

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

शिकायतकर्ता का विवरण :

- 1 शिकायतकर्ता का नाम :
- 2 आयु (साल) :
- 3 लिंग :
- 4 शिकायतकर्ता का पूरा पता :
.....
.....
.....पिनकोड

फोन नम्बर (अगर उपलब्ध है तो)
मोबाईल संख्या :
ई-मेल (अगर उपलब्ध है तो) :

- 5 विनियमित संस्था जिसके विरुद्ध शिकायत है (विनियमित संस्था की शाखा या कार्यालय का नाम और पूरा पता)
.....पिन कोड

- 6 विनियमित संस्था के साथ सम्बन्ध की प्रकृति/खाता संख्या (अगर कोई हो तो) :

- 7 लेनदेन (ट्रांजेक्शन) की तारीख और विवरण, अगर कोई हो तो :

- (क) विनियमित संस्था को शिकायत प्रस्तुत करने की तारीख (कृपया शिकायत की प्रति संलग्न करें) :

- (ख) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक प्रेषित किया गया है ? हाँ/नहीं (कृपया अनुस्मारक की प्रति संलग्न करें)

- 8 कृपया सम्बन्धित बॉक्स को टिक करें (हाँ/नहीं) :



क्या आपकी उक्त शिकायत :

(i)	अन्य मंच के पास विचाराधीन है/माध्यस्थम के तहत ❶ है ?	हाँ	नहीं
(ii)	एक अधिवक्ता के द्वारा दर्ज की गयी है, जिसमें शिकायतकर्ता स्वयं एक अधिवक्ता होने के अलावा ?	हाँ	नहीं
(iii)	इसी आधार पर लोकपाल द्वारा पहले ही निपटाया है/कार्रवाई की जा रही है ?	हाँ	नहीं
(iv)	किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालक के विरुद्ध सामान्य प्रकृति की है ?	हाँ	नहीं
(v)	विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद के सम्बन्ध में है ?	हाँ	नहीं
(vi)	नियोक्ता - कर्मचारी सम्बन्ध से सम्बन्धित है ?	हाँ	नहीं

❶ शिकायत किसी अन्य मंच के पास विचाराधीन है/माध्यस्थम के तहत है, अगर शिकायत उसी कारण के सम्बन्ध में किसी न्यायालय/अधिकरण/मध्यस्थ/प्राधिकरण के पास उसके गुणागुण के तहत कार्रवाई की जा चुकी है/लम्बित है, चाहे वह व्यक्ति से या संयुक्त रूप से प्राप्त हुई है ।

9 शिकायत की विषय-वस्तु :

.....

10 शिकायत के विवरण :

(अगर जगह कम है तो, कृपया अलग शीट जोड़ें)

.....

11 क्या विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर उनसे कोई उत्तर प्राप्त हुआ है ? हाँ/नहीं

(अगर हाँ, तो कृपया उत्तर की प्रति संलग्न करें)

.....

12 लोकपाल से मांगी गई राहत :

.....

(आपके दावे के लिये अगर कोई दस्तावेजी सबूत उपलब्ध है तो उसकी प्रति संलग्न करें)

13 शिकायतकर्ता द्वारा दावा की गयी क्षतिपूर्ति अगर कोई हो तो, उसकी मौद्रिक हानि की प्रकृति और सीमा (कृपया योजना के खण्ड 15(4) और 15(5) देखें)

₹.....

.....

14 संलग्न दस्तावेजों की सूची :

(1)

(2)



(3)

घोषणा

- (i) मैं/हम, शिकायतकर्ता एतद्वारा घोषित करते/करती हूँ/हैं कि :
(क) उक्त दी गयी सूचना सत्य और सही है, और
(ख) मैंने/हमने उक्त कथित तथ्य और प्रस्तुत दस्तावेजों में कोई भी जानकारी छिपायी या गलत रूप से पेश नहीं की है ।
(ii) योजना के 10(2) के प्रावधानों में निर्धारित किये गये अनुसार यह शिकायत एक साल की अवधि से पहले दर्ज की गयी है ।

भवदीय/भवदीया,

(शिकायतकर्ता/प्राधिकृत प्रतिनिधि का हस्ताक्षर)

प्राधिकरण

यदि शिकायतकर्ता लोकपाल के समक्ष अपनी ओर से उपस्थित होने और प्रस्तुतियां देने के लिये अपने प्रतिनिधि को प्राधिकृत करना चाहता है, तो वे निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत करें ।

मैं/हम, श्री/श्रीमती को, मेरे/हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधि के रूप में एतद्वारा नामित करते/करती हूँ, जिनका सम्पर्क विवरण निम्नलिखित है :

पूरा पता :
.....
.....

पिन कोड

फोन संख्या :

मोबाईल संख्या :

ई-मेल :

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)

