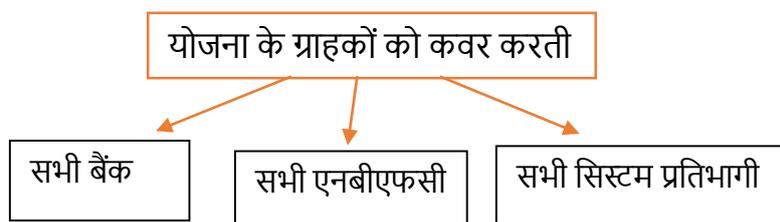


## रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021:

### मुख्य विशेषताएं



### ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार:

कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक से व्यथित है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, वह व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज करा सकता है। ("अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एक वकील के अलावा अन्य व्यक्ति, जिसे लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत रूप से नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत किया गया हो)।

### शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

(1) शिकायत इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है। इसके अलावा, चंडीगढ़ में 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' की स्थापना के लिए भेजे गए ई-मेल या भौतिक पत्र के माध्यम से भी शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं।

पोर्टल: लोकपाल का शिकायत दर्ज कराने वाला पोर्टल <https://cms.rbi.org.in/>

शिकायत फॉर्म: [https://cms.rbi.org.in/cms/assets/Documents/ComplaintForm\\_English.pdf](https://cms.rbi.org.in/cms/assets/Documents/ComplaintForm_English.pdf)

ईमेल आईडी: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

(2) शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को भी प्रस्तुत किया जा सकता है। शिकायत, यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित किया जाएगा। शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत किया जाएगा और इसमें ऐसी जानकारी होगी जो रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।

### शिकायतों का समाधान:

- विनियमित संस्था शिकायत प्राप्त होने पर, समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर, शिकायत में दिए गए दस्तावेजों की प्रतियों के साथ शिकायत के उत्तर में अपना लिखित संस्करण दाखिल करेगी।

- यदि विनियमित संस्था समय के भीतर अपने लिखित संस्करण और दस्तावेजों को दर्ज करने में विफल रहती है या विफल रहती है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकतरफा आगे बढ़ सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या एक पुरस्कार जारी कर सकता है।
- विनियमित संस्था शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अधिनिर्णय का अनुपालन करेगी और लोकपाल को अनुपालन की सूचना देगी।

#### लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सारांश है और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं है।
- सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है यदि किसी निर्णय पर नहीं पहुंचा है, तो पुरस्कार/आदेश जारी कर सकता है।

#### क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपीलीय है अपीलीय प्राधिकारी: कार्यपालक निदेशक, प्रभारी, भारतीय रिज़र्व बैंक।

#### ध्यान दें:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

योजना के अधिक विवरण के लिए

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) देखें