

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), २०२६

(यह योजना जुलाई ०१, २०२६, से प्रभावी है)

योजना की प्रमुख विशेषताएं

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), २०२६ की निम्नलिखित प्रमुख विशेषताएं सार्वजनिक जानकारी के लिए प्रदर्शित की जा रही हैं।

१. यह योजना शिकायत निवारण के लिए एक एकीकृत लोकपाल ढांचा प्रदान करती है। इसमें बैंक, गैर-सरकारी वित्तीय संस्थान (एनबीएफसी), भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाले सभी संस्थान और आरबीआई द्वारा विनियमित सभी संस्थाएं शामिल हैं।
२. शिकायत निवारण प्रक्रिया: शिकायतों की जांच एक संरचित, निष्पक्ष और समयबद्ध प्रक्रिया के माध्यम से की जाती है। लोकपाल सुलह के माध्यम से समाधान में सहायता कर सकता है या योजना के अनुसार तर्कसंगत निर्णय पारित कर सकता है।
३. शिकायत की गैर-स्वीकार्यता के आधार: शिकायतें स्वीकार्य नहीं हैं यदि शिकायतकर्ता ने पहले विनियमित संस्था से संपर्क नहीं किया है, यदि मामला किसी अन्य मंच या न्यायालय के समक्ष लंबित है, यदि शिकायत तुच्छ है या योजना के दायरे से बाहर है, या यदि सेवा में कोई कमी शामिल नहीं है।
४. इस योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण तंत्र निःशुल्क है। शिकायत दर्ज करने या उस पर कार्रवाई करने के लिए किसी कानूनी प्रतिनिधित्व की आवश्यकता नहीं है।
५. शिकायतें आरबीआई सीएमएस पोर्टल के माध्यम से, ईमेल द्वारा या लिखित रूप में दर्ज की जा सकती हैं।
६. एक केंद्रीकृत प्रणाली शिकायतों के एकसमान निपटान को सुनिश्चित करती है।
७. शिकायतकर्ताओं को संबंधित लोकपाल कार्यालय की पहचान बताने की आवश्यकता नहीं है।
८. एक राष्ट्र - एक लोकपाल पद्धति के तहत शिकायतों का स्वतः आवंटन किया जाता है।
९. शिकायतों की जांच और निपटान एक सुव्यवस्थित और समयबद्ध प्रक्रिया के माध्यम से किया जाता है। इस योजना का उद्देश्य शिकायतों का कुशल और समयबद्ध समाधान सुनिश्चित करना है।
१०. अपील: लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील की जा सकती है। अपीलीय प्राधिकारी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रदान किया जाता है।
११. यह योजना जुलाई ०१, २०२६, से प्रभावी है। यह प्रभावी तिथि को या उसके बाद दर्ज की गई शिकायतों पर लागू होती है।

शिकायत दर्ज करने का पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in>

१२. शिकायत अस्वीकृत होने की स्थिति में स्पष्ट कारण बताए जाते हैं। यह प्रक्रिया पारदर्शिता, एकरूपता और निष्पक्षता सुनिश्चित करती है।

१३. शिकायतों का समाधान: शिकायतों का समाधान आपसी समझौते या लोकपाल द्वारा जारी निर्णय के माध्यम से किया जाता है। शिकायतों को अस्वीकार करने या बंद करने के मामलों में स्पष्ट कारण बताए जाते हैं, जिससे पारदर्शिता और निष्पक्षता सुनिश्चित होती है।

यह सूचना भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुपालन में प्रदर्शित की गई है।