

भारतीय रिजर्व बैंक की एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की प्रमुख विशेषताएं

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने अपनी तीन पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं को एकीकृत किया है। (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018, और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019, एक योजना में- 'रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (योजना/आरबी-आईओएस, 2021)' 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी।

योजना का उद्देश्य आरई की ओर से 'सेवा में कमी' से जुड़ी ग्राहकों की शिकायतों को तेजी से, लागत प्रभावी और संतोषजनक तरीके से हल करना है।

इस योजना की कुछ मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

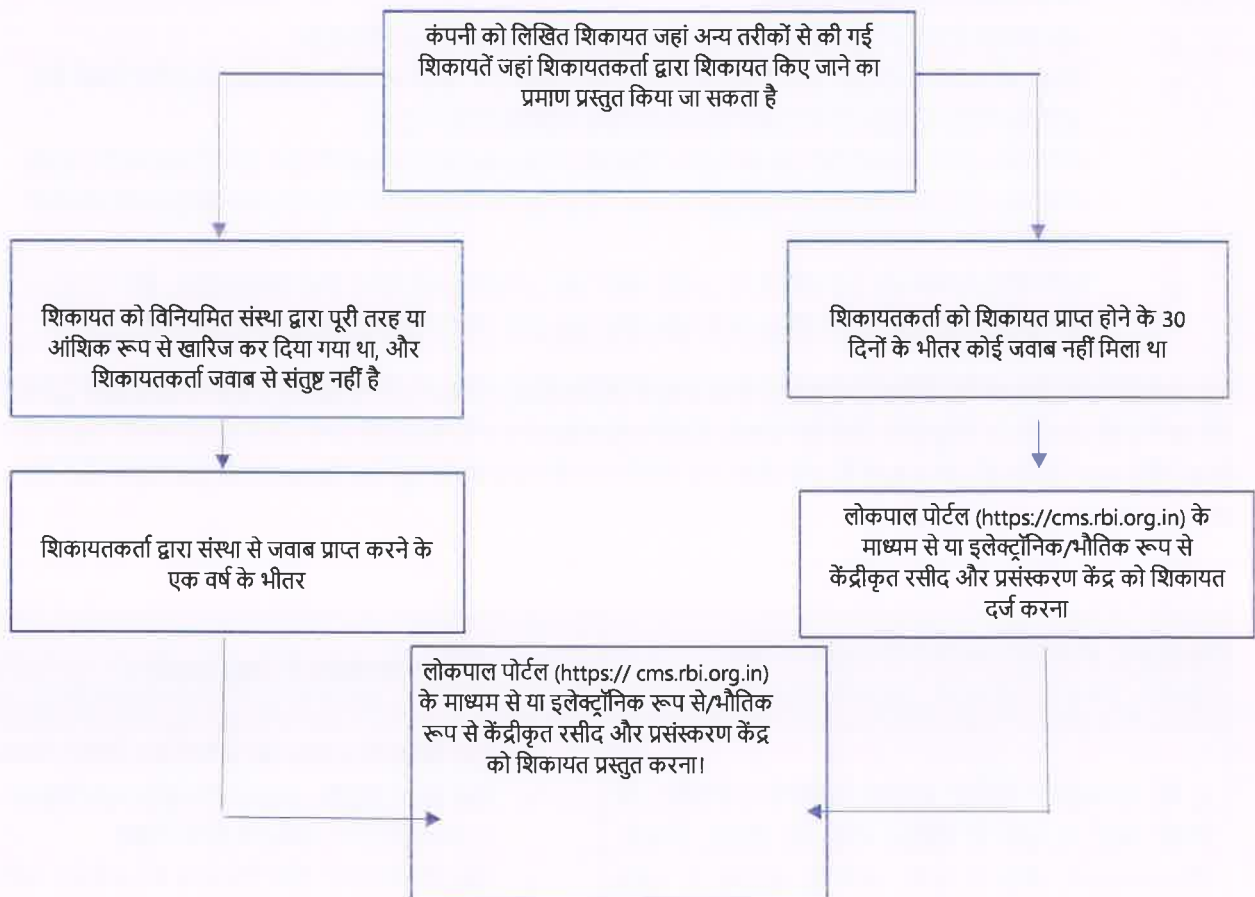
- i. शिकायतकर्ता के लिए अब यह पहचानने की आवश्यकता नहीं होगी कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
- ii. योजना 'सेवा में कमी' को बहिष्करण की एक निर्दिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में परिभाषित करती है। इसलिए, शिकायतों को अब केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत नहीं आने" के कारण खारिज नहीं किया जाएगा।
- iii. इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
- iv. किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रक्रिया के लिए भारतीय रिजर्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
- v. विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने और विनियमित संस्था के खिलाफ ग्राहकों द्वारा दायर शिकायतों के संबंध में जानकारी देने की जिम्मेदारी महाप्रबंधक या समकक्ष रैंक के अधिकारी के पद पर प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।
- vi. विनियमित संस्था को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां संतोषजनक और समय पर जानकारी/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने के लिए लोकपाल द्वारा उसके खिलाफ निर्णय जारी किया जाता है।

यह योजना किसी बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या प्रणाली प्रतिभागी (भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाले व्यक्ति) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया है, या किसी अन्य संस्था पर जो समय-समय पर रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है; उस सीमा तक जो योजना के तहत बाहर नहीं है। शिकायत की रखरखाव और गैर-रखरखाव के आधार इस प्रकार हैं:

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज कराने के लिए आधार	शिकायत की गैर-रखरखाव के लिए आधार
यू. सी. इनक्लूसिव क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") के किसी कार्य या चूक से पीड़ित कोई भी ग्राहक, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी आती है, योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या योजना में परिभाषित एक अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।	- एक विनियमित संस्था का वाणिज्यिक निर्णय/निर्णय; - एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित संस्था के बीच विवाद; - एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई है; - किसी विनियमित निकाय के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें; - कोई विवाद जिसमें किसी विनियमित निकाय द्वारा किसी वैधानिक या विधि प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है; - ऐसी सेवा जो रिजर्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं

	आती है; • विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; • किसी विनियमित निकाय के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद; • एक विवाद जिसके लिए ऋण सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में एक उपाय प्रदान किया गया है; और • विनियमित निकाय के ग्राहकों से संबंधित विवाद जो योजना के तहत शामिल नहीं है।
--	---

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



ओम्बुड्समैन/सेंटरलाइज्ड रिसीए और प्रोसेसिंग सेंटर पर शिकायत दर्ज करने के लिए संक्षिप्त प्रक्रिया

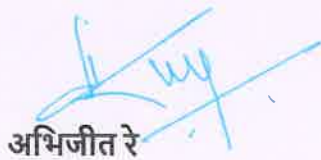
1. शिकायत उस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज करायी जा सकती है जो विशेषतः इस उद्देश्य के लिए बनाया गया है।
2. शिकायतें समर्पित ई-मेल (CRPC@rbi.org.in) के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं।
3. शिकायत को योजना के अनुलग्नक में दिए गए प्रारूप में भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017 में स्थापित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को भौतिक मोड में भी भेजा जा सकता है।
4. शिकायतकर्ता टोल-फ्री नंबर-14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) के साथ संपर्क केंद्र पर भी कॉल कर सकता है।

यू. सी. क्लूसिव क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड के प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण

नाम-श्रीहरि वसंत कुलकर्णी
पता: प्रेस्टीज टावर्स, दूसरी मंजिल, 99/100, रेजीडेंसी रोड, बैंगलोर-560025, कर्नाटक
EMAIL : skulkarni@ucinclusive.com
कार्यालय नं. 080.4601.4601

संपर्क केंद्र आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र पर जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ता का मार्गदर्शन करेगा। विस्तृत आरबीआई योजना के लिए, कृपया https://cms.rbi.org.in/cms/assets/Documents/Ombudsman_Scheme_English.pdf पर लॉग ऑन करें।

यूसी इनक्लूसिव क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड



अभिजीत रे

प्रबंध निदेशक

डीआईएन: 02315177

