

## एकीकृत लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं

**प्रयोज्यता:** -भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 और भुगतान और निपटान प्रणाली, अधिनियम, 2007 के प्रावधानों के तहत विनियमित संस्था (आरई) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए।

विनियमित संस्था का अर्थ है एक बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या एक सिस्टम पार्टिसिपेंट जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया है या कोई अन्य संस्था जो समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है, उस सीमा तक जो योजना के तहत बाहर नहीं की गई है।

### योजना के अंतर्गत विचार न किए जाने वाले मामले:-

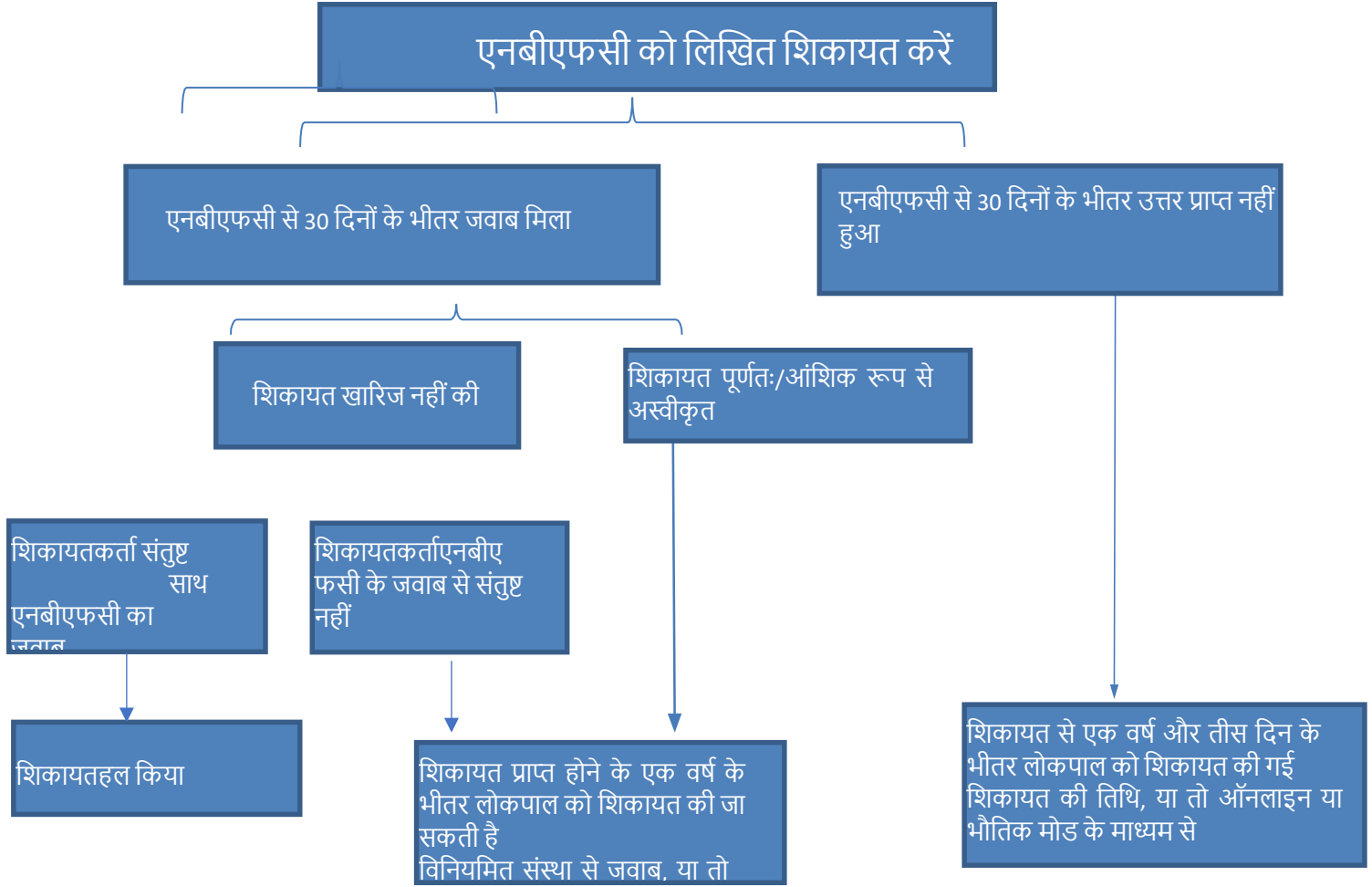
- विनियमित संस्था (आरई) का वाणिज्यिक निर्णय/निर्णय।
- आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद।
- शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है।
- किसी विनियमित निकाय के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें।
- विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेश के अनुपालन में विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है।
- सेवा रिज़र्व बैंक के विनियामक पूर्वावलोकन के अंतर्गत नहीं है।
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद।
- विनियमित इकाई के नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से जुड़ा विवाद।

### जब तक योजना के तहत शिकायत झूठ नहीं होगी

- शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले विनियमित संस्था और को लिखित शिकायत की थी
  - a. शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दी गई और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त करने के 30 दिनों के भीतर जवाब नहीं मिला है और
  - b. विनियमित संस्था से शिकायतकर्ता को जवाब मिलने के 1 साल के भीतर या जहां शिकायत की तारीख से 1 साल और 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, लोकपाल को शिकायत की जाती है।
- शिकायत उसी वाद हेतुक के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है -
  - a. लोकपाल के समक्ष लंबित या निपटान या लोकपाल द्वारा गुण के आधार पर निपटाया गया, चाहे एक ही शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
  - b. किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ के समक्ष लंबित या किसी भी अदालत द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया। ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ, चाहे एक ही शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
  - c. कार्रवाई के एक ही कारण के संबंध में शिकायत में अदालत या ट्रिब्यूनल के समक्ष लंबित या तय की गई

आपराधिक कार्यवाही या आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

- शिकायत प्रकृति में अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली नहीं है।
- ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत परिसीमा की अवधि समाप्त होने से पहले विनियमित निकाय को शिकायत की गई थी।
- शिकायतकर्ता योजना की धारा 11 के अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है।
- शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या शिकायतकर्ता के माध्यम से वकील के अलावा व्यक्तिगत रूप से दर्ज की जाती है जब तक कि शिकायतकर्ता स्वयं वकील न हो।



### **शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया**

शिकायत भी की जा सकती है पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन <https://cms.rbi.org.in> या इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड (विधिवत हस्ताक्षरित) के माध्यम से नीचे दिए गए पते पर केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र।:

**केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी**

**मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017**

**लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?**

- लोकपाल/उप लोकपाल सुविधा या समाधान या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता और आरई के बीच समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करता है।
  - लोकपाल के समक्ष कार्यवाही सार रूप में होती है और साक्ष्य के किसी नियम से बाध्य नहीं होगी।
  - शिकायत का समाधान तब माना जाता है जब:-
  - लोकपाल या के हस्तक्षेप पर आरई द्वारा इसका निपटारा किया जाता है
  - शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (दर्ज) सहमति दी है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है या
- a. शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है
- जब तक योजना के खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज नहीं किया जाता है, तब तक लोकपाल एक पुरस्कार पारित करेगा।

### अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

यदि शिकायतकर्ता इस योजना के खंड 15(1) के तहत पुरस्कार या इस योजना के तहत खंड 16(2)(सी) से 16(2)(एफ) के तहत शिकायत की अस्वीकृति से संतुष्ट नहीं है।



शिकायतकर्ता पुरस्कार/अस्वीकृति प्राप्त होने की तारीख से तीस दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

### कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण

नाम	कार्यालय का पता	संपर्क संख्या	ईमेल आईडी
श्री रितेश आर अग्रवाल	राज. कार्यालय: पीएस सृजन कापोरेशन पार्क, यूनिट-1204, 12वीं मंजिल, टावर-1 प्लॉट-जी2, गली नंबर 25, जीपी ब्लॉक, सेक्टर वी कोलकाता- 700091।	760507586	nodal@mpocket.com

को देखें <https://www.mpocketfinancial.in> और [www.rbi.org](http://www.rbi.org) योजना के अधिक विवरण के लिए