

आरबीआई की एकीकृत लोकपाल योजना 2021 की मुख्य विशेषताएं

आरबीआई की 5 अगस्त 2022 की अधिसूचना / प्रेस विज्ञप्ति के आधार पर "विकासात्मक और नियामक नीतियों पर वक्तव्य" शीर्षक से, सीआईसी को आरबीआई-आईओएस 2021 के दायरे में लाया गया है ताकि आरबीआई - आईओएस को और अधिक विस्तृत आधार वाला बनाया जा सके। इसका इरादा विनियमित इकाई के ग्राहकों को एक लागत मुक्त वैकल्पिक निवारण तंत्र प्रदान करना है ताकि सीआईसी के खिलाफ आंतरिक शिकायत निपटान को और अधिक मजबूत तथा कार्यकुशल बनाया जा सके। यह भी निर्णय लिया गया है कि सीआईसी को आंतरिक लोकपाल (आईओ) ढांचे के तहत लाया जाए।

यह योजना 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' रख को अपनाते हुए आरबीआई के लोकपाल तंत्र को क्षेत्राधिकार तटस्थ बनाती है।

योजना की कुछ मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं :

1. अब शिकायतकर्ता को यह बताने की आवश्यकता नहीं होगी कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
2. योजना 'सेवा में कमी' को शिकायत दर्ज करने के एक आधार के रूप में पारिभाषित करती है। इसमें जो शामिल नहीं हैं उनकी एक निर्दिष्ट सूची है। इसलिए, शिकायतों को अब केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत नहीं आने" के कारण खारिज नहीं किया जाएगा।
3. इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
4. किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए आरबीआई, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
5. विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और ग्राहकों द्वारा विनियमित इकाई के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक या समकक्ष में महाप्रबंधक के पद पर प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।
6. विनियमित संस्था को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां लोकपाल द्वारा उसके खिलाफ संतोषजनक और समय पर सूचना/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने के लिए एक पुरस्कार जारी किया जाता है।
7. आरबीआई के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक इस योजना के तहत अपीलीय प्राधिकारी होंगे।
8. शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज कराई जाती रह सकती हैं। शिकायतें समर्पित ई-मेल के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या भौतिक तौर पर 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' को भेजी जा सकती हैं जो भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित है।

इसके अतिरिक्त, एक टोल-फ्री नंबर के साथ एक संपर्क केंद्र - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे) - को भी हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में शुरू किया जा रहा है और भविष्य में अन्य भारतीय भाषाओं को कवर करने के लिए इसका विस्तार किया जाएगा। संपर्क केंद्र आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा।

9. योजना की एक प्रति भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) की वेबसाइट और सीएमएस पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर उपलब्ध है।