

## रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

आरबीआई ने जनहित में, और वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र को ग्राहकों के लिए सरल और अधिक अनुक्रियाशील बनाने के लिए पूर्ववर्ती तीन लोकपाल योजनाओं, अर्थात (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018, एवं (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को एक एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 में बदलने का निर्णय लिया है।

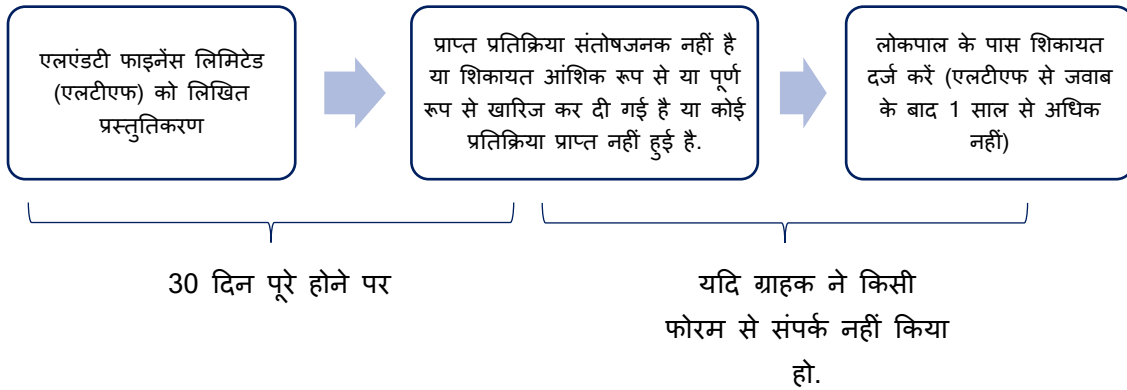
### ग्राहक द्वारा लोकपाल को शिकायत दर्ज करना:

- निम्नलिखित घटनाएं होने के बाद 1 वर्ष के भीतर शिकायत की जा सकती है:
  - शिकायत एलटीएफ द्वारा पूर्ण/आंशिक रूप से खारिज कर दी जाती है; या
  - प्रत्युत्तर संतोषजनक नहीं होता है; या
  - शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर एलटीएफ की ओर से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है।

### शिकायत कहाँ दर्ज करवाई जा सकती है?

- शिकायत ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से यहाँ दर्ज करवाई जा सकती है: <https://cms.rbi.org.in/>
- शिकायतें इलेक्ट्रॉनिक विधि से या भौतिक स्वरूप में हो सकती हैं, जिनमें डाक और हाथों से पहुंचाई गई शिकायतें शामिल हैं, जिनका समाधान किया जाएगा और उन्हें उस स्थान पर भेजा जाएगा जहां आरबीआई का केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र है।

### शिकायत दर्ज करवाने की प्रक्रिया?



### लोकपाल की ओर से अधिनिर्णय

- शिकायतकर्ता को अधिनिर्णय की प्रति प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर उसे एलटीएफ को अधिनिर्णय के संबंध में स्वीकृति पत्र (यदि संतुष्ट हो) प्रस्तुत करना होगा।
- एलटीएफ द्वारा शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर उस अधिनिर्णय का अनुपालन किया जाएगा।

**यदि कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होता है, तो क्या वह अपील कर सकता है?**

हां, लोकपाल का निर्णय उसके प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी यानी विभाग के कार्यकारी निदेशक, आरबीआई योजना को प्रशासित करने के लिए अपील करने योग्य है.

**ध्यान दें :**

- लोकपाल/उप लोकपाल शिकायत को अस्वीकार कर सकता है, यदि योजना के अंतर्गत रखरखाव योग्य नहीं है.
- 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, हालांकि ऐसे मामले में वह आरबीआई लोकपाल से संपर्क करने में सक्षम नहीं होगा.
- योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) देखें.
- यह योजना हमारी शाखा / मीटिंग सेंटर के पास भी उपलब्ध है.