

## एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं

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

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 समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य संस्था, उस सीमा तक जो योजना के अधीन वर्जित नहीं है।

### **ऐसे मामले योजना के अंतर्गत जिनपर विचार नहीं किया जाता है:-**

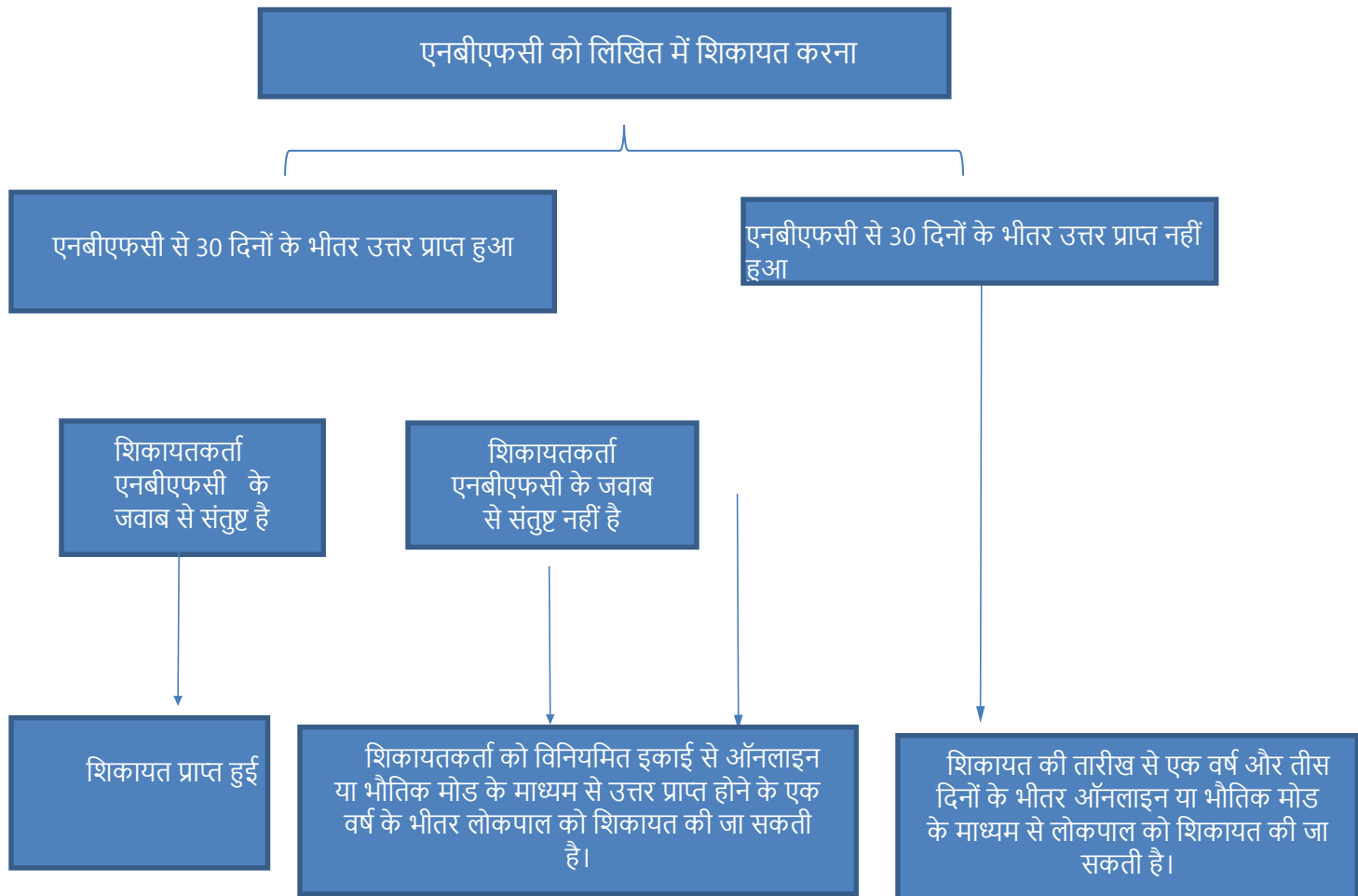
- वाणिज्यिक निर्णय/विनियमित संस्था (आरई) का निर्णय।
- आउटसोर्सिंग अनुबंध के संबंध में विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद।
- सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई शिकायतें।
- एक विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें।
- ऐसे विवाद जिसमें वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेश के अनुपालन में विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की गई है।
- सेवाएं जो रिज़र्व बैंक के विनियामक पूर्वावलोकन के अंतर्गत नहीं हैं।
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद।
- विनियमित संस्था के नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से जुड़ा विवाद।

### **योजना के अधीन शिकायत स्वीकार्य नहीं होगी यदि**

- शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले विनियमित संस्था को लिखित शिकायत नहीं की है और क. शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दी गई थी और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर जवाब नहीं मिला है और  
ख. लोकपाल को विनियमित संस्था की ओर से शिकायतकर्ता को जवाब मिलने के 1 साल के भीतर शिकायत नहीं की गई है या जहां शिकायत की तारीख से 1 साल और 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला है।
- शिकायत उसी वाद हेतुक के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है -  
क. लोकपाल के समक्ष लंबित है या लोकपाल द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या सुलझाया जा चुका है, चाहे उसी शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ताओं या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।  
ख. किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ के समक्ष लंबित है या किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या सुलझाया जा चुका है, चाहे उसी शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ताओं या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।  
ग. समान कारण के संबंध में की गई शिकायत में कोई ऐसी आपराधिक कार्यवाही शामिल नहीं होनी चाहिए जिसका फैसला होना किसी अदालत या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित है या फैसला हो चुका है या कोई ऐसा अपराध शामिल नहीं होना चाहिए जिसके लिए पुलिस द्वारा कोई छानबीन शुरू की गई हो।
- शिकायत अपमानजनक या ओछी या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है।

- ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, **1963** के तहत परिसीमा की अवधि समाप्त होने से पहले विनियमित संस्था 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 गई है जब तक कि शिकायतकर्ता स्वयं वकील न हो।

## शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राहक द्वारा पालन की जाने वाली प्रक्रिया



## शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

शिकायत या तो पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन या इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड (विधिवत हस्ताक्षरित) के माध्यम से नीचे दिए गए पते पर केंद्रीयकृत पावती एवं प्रसंस्करण केंद्र में दर्ज की जा सकती है:

**केंद्रीयकृत पावती एवं प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व 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 की जाने वाली कार्यवाही सार रूप में होती है और साक्ष्य के किसी नियम से बाध्य नहीं होगी।
- शिकायत का समाधान तब माना जाता है जब: -
  - क. लोकपाल के हस्तक्षेप पर आरई द्वारा इसका निपटारा किया जाता है या
  - ख. शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (दर्ज) सहमति दी है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है या
  - ग. शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है
- जब तक योजना की धारा 16 के तहत शिकायत को खारिज नहीं किया जाता, लोकपाल एक अधिनिर्णय पारित करेगा।

### अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

यदि शिकायतकर्ता इस योजना के खंड 15(1) के तहत दिए गए निर्णय से संतुष्ट नहीं है या इस योजना के खंड 16(2)(सी) से 16(2)(एफ) के तहत शिकायत की खारिज कर दिया जाता है।



शिकायतकर्ता शिकायत के निर्णय आने/खारिज 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

| प्रधान नोडल अधिकारी | कार्यालय का पता                                                                              | ईमेल आईडी                                                      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| रात्रयी सरकार       | दूसरी मंजिल, दूसरी मंजिल, वैष्णवी टेक स्कायर, िबबलूर, बेलंदूर, बैंगलोर, कर्नाटक, 560103 भारत | <a href="mailto:nodaloffice@navi.com">nodaloffice@navi.com</a> |

|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| नवी फिनसर्व लिमिटेड<br>सीआईएन: U65923KA2012PLC062537<br>पंजी. कार्यालय: दूसरी मंजिल, वैष्णवी टेक स्कायर, िबबलूर, बेलंदूर, बैंगलोर, कर्नाटक, 560103 भारत | फोन: 81475 44555<br><a href="https://www.navi.com/finserve">https://www.navi.com/finserve</a> ईमेल- <a href="mailto:help@navi.com">help@navi.com</a> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|