RBI की एकीकृत लोकपाल योजना

प्रिलिम्स के लिये:

भारतीय रिज़र्व बैंक, डिजिटल बैंकिंग, NBFC (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ)

मेन्स के लिये:

RBI एकीकृत लोकपाल योजना, भारतीय अर्थव्यवस्था और योजना, संसाधन जुटाना, वृद्धि, विकास और रोज़गार से संबंधित मुद्दे।

स्रोत: बिज़नेस स्टैंडर्ड

चर्चा में क्यों?

हाल ही में भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय वर्ष 2023 के लिये अपनी एकीकृत लोकपाल योजना के तहत **शिकायतों में 68.2% की वृद्धि** दर्ज की है, जिसका आँकड़ा अप्रत्याशित रूप से 703,000 तक पहुँच गया है।

- यह वृद्धि पिछले वर्षों की तुलना में पर्याप्त वृद्धि का संकेत देती है, जहाँ वित्त वर्ष 2012 में 9.4% की वृद्धि देखी गई और वित्त वर्ष 2011 में शिकायतों में 15.7% की वृद्धि देखी गई।

शिकायतों में इस वृद्धि के पीछे क्या कारण हैं?

- केंद्रीय बैंक की प्रभावी **जन जागरूकता पहल** ने **लोगों को अपनी चिंताओं और शिकायतों को उठाने के लिये** प्रोत्साहित करने में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाई। जैसे-जैसे लोग अपने अधिकारों और शिकायत समाधान के तरीकों के बारे में अधिक जागरूक हो जाते हैं, वे बैंकों एवं गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों के साथ आने वाली समस्याओं की रिपोर्ट करने की अधिक संभावना रखते हैं।
- **शिकायतें दर्ज करने के लिये एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया** के कार्यान्वयन से जनता के लिये वित्तीय संस्थानों के सामने आने वाली समस्याओं की रिपोर्ट करना आसान हो जाता है।
  - जब **प्रक्रिया सरल और सुलभ** हो जाती है, तो व्यक्तियों के इससे जुड़ने की अधिक संभावना होती है, जिससे प्राप्त शिकायतों की संख्या में वृद्धि होती है।
- **डिजिटल लेन-देन की बढ़ती लोकप्रियता** के साथ, विशेष रूप से मोबाइल और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के क्षेत्र में अनधिकृत या धोखाधड़ी वाले लेनदेन जैसे मुद्दों का सामना करने की अधिक संभावना है।
  - डिजिटल बैंकिंग की सुविधा का मतलब यह भी है कि सिस्टम में कोई भी रुकावट **एक साथ बड़ी संख्या में उपयोगकर्त्ताओं** को प्रभावित कर सकती है, जिससे **शिकायतों में वृद्धि** हो सकती है।

लोकपाल क्या है?

- यह एक सरकारी अधिकारी होता है जो **नागरिकों द्वारा सार्वजनिक संगठनों के विरुद्ध** की गई शिकायतों का समाधान करता है। लोकपाल की इस अवधारणा की प्रेरणा स्वीडन से ली गई है।
- अर्थात् लोकपाल किसी **सेवा अथवा प्रशासनिक प्राधिकरण के विरुद्ध** की गई **शिकायतों के समाधान** के लिये विधायिका द्वारा नियुक्त एक अधिकारी है।
- भारत में **निम्नलिखित क्षेत्रों में शिकायतों के समाधान** के लिये एक लोकपाल की नियुक्ति की जाती है।
  - बीमा लोकपाल
  - आयकर लोकपाल
  - बैंकिंग लोकपाल

RBI की एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS) क्या है?

- **परिचय:**
  - RB-IOS में RBI की तीन लोकपाल योजनाओं- **वर्ष 2006 की बैंकिंग लोकपाल योजना**, **वर्ष 2018 की NBFC के लिये लोकपाल योजना** और वर्ष 2019 की डिजिटल लेन-देन की लोकपाल योजना को समाहित करता है।
  - एकीकृत लोकपाल योजना भारतीय रिज़र्व बैंक विनियमित संस्थाएँ जैसे बैंक, **गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ** और **प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट प्लेयर** द्वारा **प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों का निवारण** प्रदान करेगी, अगर शिकायत का समाधान ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार नहीं किया जाता है या विनियमित इकाई द्वारा 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है।
  - इसमें गैर-अनुसूचित प्राथमिक **सहकारी बैंक** भी शामिल हैं जिनकी जमा राशि 50 करोड़ रुपए अथवा उससे अधिक है। यह योजना RBI लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर **'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण** अपनाती है।
- **आवश्यकता:**
  - पहली लोकपाल योजना 1990 के दशक में शुरू की गई थी। इस प्रणाली को हमेशा उपभोक्ताओं द्वारा एक मुद्दे के रूप में देखा जाता था।
  - इसकी प्राथमिक चिंताओं में से एक **रखरखाव योग्य आधारों की कमी थी जिस पर उपभोक्ता** लोकपाल में एक विनियमित **इकाई के कार्यों को चुनौती दे सकता था** अथवा तकनीकी आधार पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है, जिसके परिणामस्वरूप निवारण के लिये विस्तारित समय-सीमा के अलावा **उपभोक्ता न्यायालय** को वरीयता दी गई।
  - सिस्टम **(बैंकिंग, NBFC और डिजिटल भुगतान)** को एकीकृत करने तथा शिकायतों के आधार का विस्तार करने के कदम से उपभोक्ताओं की सकारात्मक प्रतिक्रिया देखे जाने की उम्मीद है।
- **विशेषताएँ:**
  - यह योजना अपवर्जनों की निर्दिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में **'सेवा में कमी/त्रुटि'** को परिभाषित करती है।
    - इसलिये, अब शिकायतों को केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत कवर नहीं होने" के आधार पर खारिज नहीं किया जाएगा।
  - किसी भी भाषा में पहली शिकायतों को संभालने के लिये चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है। यह योजना क्षेत्राधिकार-तटस्थ है।
  - RBI ने **कृत्रिम बुद्धिमत्ता** टूल्स के उपयोग के लिये एक प्रावधान बनाया था ताकि बैंक और जाँच एजेंसियाँ जल्द-से-जल्द बेहतर तरीके से समन्वय कर सकें।
  - बैंक ग्राहक एक ही ईमेल पते के माध्यम से **शिकायत दर्ज करने, दस्तावेज़ जमा करने, अपनी स्थिति ट्रैक करने और प्रतिक्रिया देने** में सक्षम होंगे।
  - एक बहुभाषी टोल-फ्री नंबर भी होगा जो शिकायत निवारण पर सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेगा।
  - ऐसी स्थितियों में जहाँ समय पर और **पर्याप्त जानकारी प्रदान करने** में विफल रहने के लिये लोकपाल द्वारा विनियमित इकाई के खिलाफ कोई पुरस्कार दिया जाता है, **विनियमित इकाई** अपील करने की हकदार नहीं होगी।
- **अपीलीय प्राधिकरण:**
  - **उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी RBI के कार्यकारी निदेशक** एकीकृत योजना के तहत अपीलीय प्राधिकारी होंगे।
- **महत्त्व:**
  - इससे RBI की विनियमित संस्थाओं के खिलाफ **ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिये शिकायत निवारण तंत्र** को बेहतर बनाने में मदद मिलेगी।
  - यह स्थिरता की गारंटी देने और उपयोगकर्त्ता के **अनुकूल प्रक्रियाओं को सरल बनाने, कार्यक्रम में मूल्य जोड़ने और वित्तीय समावेशन तथा उपभोक्ता संतुष्टि को बढ़ावा** देने की उम्मीद है।

UPSC सिविल सेवा परीक्षा, विगत वर्ष के प्रश्न

??????????:

प्रश्न. भारत में बैंकिंग लोकपाल की संस्था के संदर्भ मे कौन-सा एक कथन सही नहीं है? (2010)

(a) बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा की जाती है।
(b) बैंकिंग लोकपाल भारत में बैंक खाते धारित करने वाले अनिवासी भारतीयों की शिकायतों पर भी विचार कर सकता है।
(c) बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित आदेश अंतिम और संबंधित पक्षों के लिये बाध्यकारी होता है।
(d) बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा किसी भी प्रकार के शुल्क से मुक्त है।

उत्तर: (c)

व्याख्या:

- बैंकिंग लोकपाल योजना, बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली कुछ सेवाओं से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिये बैंक ग्राहकों के लिये एक त्वरित और किफायती मंच है। इसे वर्ष 2006 में लॉन्च किया गया और वर्ष 2017 में संशोधित किया गया था।
- सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंक इस योजना के अंतर्गत आते हैं।
- बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति रिज़र्व बैंक द्वारा मुख्य महाप्रबंधक या महाप्रबंधक के स्तर के अपने अधिकारियों में से की जाती है। उनका कार्यकाल एक बार में 3 वर्ष से अधिक नहीं होगा।

- बैंकिंग लोकपाल के अंतिम आदेशों से असंतुष्ट व्यक्ति, अपीलीय प्राधिकारी से संपर्क कर सकता है। अपीलीय प्राधिकरण आरबीआई के डिप्टी गवर्नर के साथ निहित है।
- बैंकिंग लोकपाल उन अनिवासी भारतीयों के विदेश से प्रेषण, जमा और अन्य बैंक से संबंधित मामलों के संबंध में की शिकायतों पर विचार कर सकता है, जिनके खाते भारतीय बैंक में हैं।
- बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्रदान की जाने वाली यह सेवा पूर्णतः निःशुल्क होती है।

अतः विकल्प (c) सही है।

प्रश्न. 2 'बैंक बोर्ड ब्यूरो (BBB)' के संदर्भ में निम्नलिखित में से कौन-से कथन सही हैं? (2022)

1. RBI के गवर्नर BBB का चेयरमैन होता है।
2. BBB सार्वजनिक क्षेत्रक बैंकों के अध्यक्षों के चयन के लिये संस्तुति करता है।
3. BBB सार्वजनिक क्षेत्रक बैंकों को कार्यनीतियों और पूँजी-वर्द्धन योजनाओं को विकसित करने में मदद करता है।

नीचे दिये गए कूट का उपयोग करके सही उत्तर चुनिये:

(a) केवल 1 और 2
(b) केवल 2 और 3
(c) केवल 1 और 3
(d) 1, 2 और 3

उत्तर: B

PDF Refernece URL: https://www.drishtiias.com/hindi/printpdf/rbi-integrated-ombudsman-scheme-1