आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना

प्रलिम्सि के लयि:

एकीकृत लोकपाल योजना,लोकपाल, भारतीय रज़िर्व बैंक

मेन्स के लयि:

एकीकृत लोकपाल योजना की वशिषताएँ और महत्त्व, शकियत प्रबंधन प्रणाली (CMS)

चर्चा में क्यों?

हाल ही में प्रधानमंत्री ने एकीकृत लोकपाल योजना लॉन्च की है।

- वर्ष 2019 में भारतीय रज़िर्व बैंक (RBI) ने बैंकगि सेवाओं की **शकायत नवारण प्रक्रयिा** में ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लयि शकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS) शुरू की थी।
- पीएम ने आरबीआई की रटिल डायरेक्ट स्कीम भी लॉन्च की है।

लोकपाल:

- यह एक सरकारी अधकिारी होता है जो सार्वजनकि संगठनों के खलािफ आम लोगों द्वारा की गई शकियतों का समाधान करता है। लोकपाल (ओम्बड्समैन) का यह कॉन्सेप्ट स्वीडन से आया है।
- लोकपाल कसिी सेवा या प्रशासनकि प्राधकिरण के खलािफ शकियतों के समाधान के लयि वधायकिा द्वारा नयुिक्त एक अधकिारी है।
- भारत में नम्नलखिति क्षेत्रों में शकियतों के समाधान के लयि लोकपाल की नयुिक्ति की जाती है।
    - बीमा लोकपाल
    - आयकर लोकपाल
    - बैंकगि लोकपाल

प्रमुख बदि

- **एकीकृत लोकपाल योजना:**
    - यह आरबीआई (**RBI**) की तीन लोकपाल योजनाओं- वर्ष 2006 की बैंकगि लोकपाल योजना, वर्ष 2018 की एनबीएफसी (NBFCs) के लयि लोकपाल योजना और वर्ष 2019 की डजिटिल लेन-देन की लोकपाल योजना को समाहति करता है।
    - एकीकृत लोकपाल योजना भारतीय रज़िर्व बैंक वनियिमति संस्थाएँ जैसे बैंक, एनबीएफसी (गैर-बैंकगि वत्तिीय कंपनयिाँ) और प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट प्लेयर द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी से संबंधति ग्राहकों की शकियतों का नवािरण प्रदान करेगी, अगर शकियत का समाधान ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार नहीं कयिा जाता है या वनियिमति इकाई द्वारा 30 दनिों की अवधि के भीतर जवाब नहीं दयिा जाता है।
    - इसमें गैर-अनुसूचति प्राथमकि सहकारी बैंक भी शामलि हैं जनिकी जमा राशि 50 करोड़ रुपए या उससे अधकि है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधकिार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक **लोकपाल**' दृष्टकिोण अपनाती है।
- **आवश्यकता:**
    - पहली लोकपाल योजना वर्ष 1990 के दशक में शुरू की गई थी। इस प्रणाली को हमेशा उपभोक्ताओं द्वारा एक मुद्दे के रूप में देखा जाता था।
    - इसकी प्राथमकि चतिाओं में से एक रखरखाव योग्य आधारों की कमी थी जसि पर उपभोक्ता लोकपाल में एक वनियिमति इकाई के कार्यों को चुनौती दे सकता था या तकनीकी आधार पर शकियत को अस्वीकार कर सकता है, जसिके परणािमस्वरूप नवािरण के लयि वस्तिारति समय सीमा के अलावा **उपभोक्ता न्यायालय** को वरीयता दी गई।
    - ससि्टम (**बैंकगि, एनबीएफसी और डजिटिल भुगतान**) को एकीकृत करने तथा शकियतों के आधार का वस्तिार करने के कदम से उपभोक्ताओं की सकारात्मक प्रतकि्रयिा 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' को परिभाषित** करती है।
    - अतः शिकायतों को अब केवल **"योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत शामिल नहीं" होने के कारण** खारिज नहीं किया जाएगा।
  - यह योजना क्षेत्राधिकार तटस्थ है और किसी भी भाषा में शिकायतों के प्रारंभिक निपटान के लिये **चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रसीप्ट और प्रसंस्करण केंद्र** स्थापित किया गया है।
  - आरबीआई ने **आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस** टूल के इस्तेमाल के लिये एक प्रावधान किया था ताकि बैंक और जाँच एजेंसियाँ तीव्रता के साथ बेहतर तरीके से समन्वय कर सकें।
  - बैंक ग्राहक शिकायत दर्ज करने, दस्तावेज़ जमा करने, वर्तमान स्थिति को ट्रैक करने और एक ईमेल के माध्यम से प्रतिक्रिया देने में सक्षम होंगे।
  - इसके लिये एक बहुभाषी टोल-फ्री नंबर भी होगा जो शिकायत निवारण संबंधी सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेगा।
  - विनियमित संस्था को **उन मामलों में अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा** जहाँ लोकपाल द्वारा उसके विरुद्ध संतोषजनक और समय पर जानकारी प्रस्तुत नहीं करने के लिये नोटिस जारी किया गया हो।
- **अपीलीय प्राधिकरण:**
  - एकीकृत योजना के तहत **उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग** के प्रभारी आरबीआई के कार्यकारी निदेशक अपीलीय प्राधिकारी होंगे।
- **महत्त्व:**
  - इससे आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं के खिलाफ ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिये शिकायत निवारण तंत्र में सुधार करने में मदद मिलेगी।
  - साथ ही यह एकरूपता सुनिश्चित करने और उपयोगकर्ता के अनुकूल तंत्र को सुव्यवस्थित करने में मदद करेगा तथा ग्राहकों की संतुष्टि एवं वित्तीय समावेशन बढ़ावा देगा।
  - 44 करोड़ ऋण खाताधारकों और 220 करोड़ जमा खाताधारकों को लोकपाल योजना से सीधे लाभ होगा, वे अब एक ही मंच पर शिकायत दर्ज करने तथा अपनी शिकायतों की वर्तमान स्थिति जानने में सक्षम होंगे।

स्रोत: द हिंदू

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