

भारत सरकार
वित्त मंत्रालय
वित्तीय सेवाएं विभाग
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 298

जिसका उत्तर सोमवार, 05 फरवरी, 2024/16 माघ, 1945 (शक) को दिया गया

एक राष्ट्र-एक लोकपाल

298. श्री राजा अमरेश्वर नाईक:

डॉ. सुकान्त मजूमदार:

श्री विनोद कुमार सोनकर:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार का ग्राहकों को अपनी शिकायतें दर्ज कराने के लिए एक पोर्टल, एक ईमेल और एक पते सहित 'एक राष्ट्र-एक लोकपाल' का प्रस्ताव है;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) क्या सरकार ने भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध ग्राहकों की शिकायतों के समाधान हेतु शिकायत निवारण तंत्र में और सुधार करने के लिए रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना शुरू की है;
- (घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ङ) सरकार द्वारा खुदरा निवेशकों की संरक्षा और सुरक्षा के लिए अन्य क्या उपचारात्मक कदम उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (डॉ. भागवत कराड)

(क) से (ग): रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 का शुभारंभ 12 नवंबर, 2021 को किया गया था। इस योजना में आरबीआई की पूर्ववर्ती तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत किया गया है। इस योजना में आरबीआई लोकपाल तंत्र के अधिकार क्षेत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण को अपनाया गया है। शिकायतकर्ता के लिए अब उस योजना की पहचान करना आवश्यक नहीं होगा, जिसके तहत वह लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराएगा/कराएगी। यह योजना विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवा में कमी से जुड़ी ग्राहक शिकायतों का मुफ्त निवारण करेगी।

(घ): इस योजना के मुख्य लाभ इस प्रकार हैं –

- i. शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल पर शिकायत दर्ज करने की सरल प्रक्रिया;
- ii. शिकायतकर्ता, विनियमित इकाई या शाखा चाहे उनका पता कहीं का हो, देश में कहीं से भी सीएमएस पोर्टल/केंद्रीकृत रसीद प्रोसेसिंग केंद्र पर शिकायत दर्ज की जा सकती है;

- iii. देश में कहीं से भी मूर्त रूप से/ईमेल शिकायतें दर्ज करने के लिए एक पता और एक ईमेल;
- iv. ऑनलाइन शिकायत दर्ज होने पर शिकायतकर्ता को स्वचालित पावती;
- v. शिकायत की स्थिति की रियल-टाइम ट्रैकिंग की सुविधा;
- vi. सीएमएस पर ही अतिरिक्त दस्तावेजों को ऑनलाइन प्रस्तुत करने की सुविधा;
- vii. शिकायत के निर्णय/समापन की सूचना देने वाला विस्तृत पत्र;
- viii. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा प्रदत्त निवारण के संबंध में शिकायतकर्ता द्वारा ऑनलाइन और स्वैच्छिक फीडबैक प्रस्तुत करने की सुविधा प्रदान की जाती है।

(ड): खुदरा निवेशकों के हितों की रक्षा करने के लिए सेबी ने हाल ही में निम्नलिखित कदम उठाए हैं जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल हैं -

(i) सेबी ने निवेशक की शिकायत के समाधान की प्रक्रिया को सरल और कारगर बनाने के लिए ऑनलाइन विवाद समाधान प्रणाली लागू की है;

(ii) सेबी ने स्टॉक ब्रोकरों/समाशोधन सदस्यों के लिए दिन की समाप्ति के आधार पर बाजार बंद होने के पश्चात् प्रतिदिन शेयर बाजार कारपोरेशन क्लियरिंग हेतु सभी ग्राहकों के स्पष्ट क्रेडिट बैलेंस के अपस्ट्रीम एवं लियन के लिए एक प्रणाली तैयार की है।

(iii) सेबी ने नामितियों को प्रतिभूतियों के अंतरण में सुगमता के लिए निवेशक की मृत्यु के मामले में रिपोर्टिंग और सत्यापन के लिए एक केन्द्रीकृत प्रणाली शुरू की है।
