

एकीकृत लोकपाल योजना (Integrated Ombudsman Scheme) पर एक जागरूकता सत्र

आज दिनांक 13 फरवरी 2024 समय सायं 04:00 बजे से मर्चेट चेंबर ऑफ उत्तर प्रदेश एवं कानपुर चार्टर्ड अकाउंटेंट समिति के संयुक्त तत्वाधान में एकीकृत लोकपाल योजना (Integrated Ombudsman Scheme) पर एक जागरूकता सत्र आयोजित किया गया।

आरबीआई के इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम पर आयोजित सत्र की मुख्य-वक्ता श्रीमती चांदिनी मूलचंदानी जी, मुख्य महाप्रबंधक-(आरबीआई लोकपाल, कानपुर), वक्ता डीजीएम - आरबीआई, श्री आकाश सोलंकी जी, तथा श्री हेमंती सरकार-लोकपाल उपस्थित थे।

लोकपाल कार्यालय, भारतीय रिजर्व बैंक, कानपुर द्वारा जागरूकता कार्यक्रम में "आरबीआई कहता है...." नाम से एक बंच आगंतुकों को वितरित किया गया जिसका मुख्य उद्देश्य "जानकारी बनिए सतर्क रहिए..." था। उक्त बंच में "सावधान रहे, जागरूक बने..." के नाम से एक पुस्तिका, भारतीय रिजर्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना का एक पूर्ण विस्तृत ब्रोशर तथा एक एटीएम नुमा रिजर्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना पर आधारित एक कार्ड था।

सत्र में यह बताया गया कि रिजर्व बैंक के एकीकृत लोकपाल योजना आरबीआई विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के निवारण के लिए एकल सुविधा है। एकीकृत लोकपाल योजना की निम्नलिखित विशेषताएं हैं जैसे : एक राष्ट्र एक लोकपाल पद्धति, लोकपाल योजना का विस्तृत दायरा है जिसमें समस्त वाणिज्यिक बैंक, आरआरबी अनुसूचित शहरी सरकारी बैंक एनबीएफसी - डी, 100 करोड़ एवं उससे अधिक की परिसंपत्ति वाले एनबीएफसी एचडी तथा अन्य संस्थान योजना में सम्मिलित है। अन्य सभी विनियमित संस्थाओं को चरणबद्ध तरीके से रिजर्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना के अंतर्गत ले जाने की प्रक्रिया जारी है।

यह बताया गया कि यदि 30 दिनों के भीतर शिकायतों का निवारण न होने या आरबीआई द्वारा विनियमित संस्था बैंक एनबीएफसी प्रणाली प्रतिभागियों और सह सूचना कंपनियों द्वारा संतोषजनक निवारण नहीं हो पाता है तो ग्राहक उनकी शिकायत लोकपाल के समक्ष दर्ज करा सकते हैं। एकीकृत लोकपाल योजना के सीएमएस पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन तरीके से ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है एवं यदि भौतिक रूप में शिकायत दर्ज करना है तो योजना के अनुबंध काम में विनिर्दिष्ट प्रारूप में पत्र या डाक केंद्रीयकृत प्राप्ति, प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल भारतीय रिजर्व बैंक, सेक्टर 17, सेंट्रल विस्टा चंडीगढ़ को भेजा जा सकता है। शिकायत दर्ज करने के लिए टोल फ्री नंबर 14448, सप्ताह में 5 दिन सोमवार से शुक्रवार, का भी उपयोग किया जा सकता है।

"सावधान रहे जागरूक बने पुस्तिका..." वित्तीय धोखेबाजों कि कार्यप्रणाली (modus - operandi) पर एक सम्पूर्ण बुकलेट है। जिसमें मुख्य रूप से यह बताया गया है कि जिस तरह से पिछले कुछ वर्षों से भुगतान के डिजिटल साधनों तरीकों के प्रयोग से सुलभता एवं वित्तीय समावेशन में वृद्धि हुई है साथ में आसान हुई खुदरा वित्तीय लेनदेन लेनदेनों की धोखाधड़ी के मामले में भी वृद्धि हुई है; धोखेबाज, आम जनसाधारण के मेहनत से कमाए गए धन को ठगने - हड़पने के लिए नवीनतम तरीकों का उपयोग कर रहे हैं खासकर नए लोगों सहभागियों को जो की टेक्नो फाइनेंशियल इकोसिस्टम से भली - भाँति परिचित नहीं है। सत्र का उद्देश्य यह है कि वास्तविक मूल्य की अधिकतम व्यावहारिक जानकारी को इसमें समाहित करना विशेषता उनके लिए जिन्हें विधि लेन-देन का अनुभव नहीं है। जागरूकता सत्र में वित्तीय धोखेबाजों को विभिन्न तरह से कार्यरत ठगी-कार्यप्रणाली का विस्तृत वर्णन किया गया जिसमें यह सूचित किया गया कि किस-किस तरह से इलेक्ट्रॉनिक या टेलिफोनिक माध्यम से धोखाधड़ी की जा सकती है जिसमें फिशिंग संबंधी लिंक, टेलीफोन पर छद्म लिंक अर्थात विशिंग, ऑनलाइन बिक्री प्लेटफार्म के प्रयोग से धोखाधड़ी, अज्ञान गैर सत्यापित मोबाइल ऐप के कारण धोखाधड़ी, एटीएम कार्ड स्कीमिंग अर्थात डाटा चोरी करने की डिवाइस, स्क्रीन शेयरिंग / एप रिमोट एक्सेस के प्रयोग से धोखाधड़ी, सिम अदला-बदली/नकली सिम बनाना, सर्च इंजन के माध्यम से प्राप्त सत्य सूचना के आधार पर निजी जानकारी

पासवर्ड से छेड़छाड़ करके धोखाधड़ी, क्यूआर कोड को स्कैन के द्वारा घोटाला, सोशल मीडिया के माध्यम से नकली पहचान धारण करना, ज्यूस जैकिंग (चार्जिंग पोर्ट के माध्यम से साइबर क्राइम), लॉटरी धोखाधड़ी, ऑनलाइन जॉब धोखाधड़ी के बारे में बताया गया। जैसे अंजान ऐप डाउनलोड ना करें / किसी के साथ स्क्रीन शेयर ना करें / तुरंत विश्वास ना करें / अंजान लिंक को क्लिक न करें / फिशिंग एसएमएस या ईमेल को तत्काल ही डिलीट कर दें, बैंक अधिकारी / वित्तीय संस्था कोई अन्य वास्तविक संस्था ग्राहक से गोपनीय जानकारी जैसे यूजर नेम पासवर्ड कार्ड विवरण एटीएम कार्ड का सीवीवी नंबर ओटीपी इत्यादि साझा करने के लिए कभी नहीं कहते तो यह सब किसी अन्य के साथ भी साझा न करें साथ ही वेबसाइट्स के सत्यापन के समय भी सावधानी बरतनी चाहिए विशेषता जब वित्तीय जानकारी प्रविष्ट करनी हो आदि।

सत्र में ऑनलाइन शिकायत करने के लिए कुछ निम्नलिखित वेबसाइट की जानकारी प्रयोग सहित बताई गई जिसमें

- आरबीआई से शिकायत <https://www.cms.rbi.org.in>

- सेबी को शिकायत <https://scores.gov.in>

- भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (IRDAI) को शिकायत <https://igms.irda.gov.in>

- राष्ट्रीय आवास बैंक को शिकायत <https://grids.nhbonline.org.in>

- साइबर पुलिस स्टेशन में शिकायत <https://cybercrime.gov.in> कि यदि ग्राहक को उपरोक्त किसी में से भी किसी भी विभाग से किसी भी तरह की कोई समस्या होती है तो वह लिंक पर जाकर त्वरित समस्या निवारण हेतु अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है।

सत्र के अंत में प्रश्नोत्तरी सत्र का आयोजन किया गया जिसका संचालन ने श्री विजय पांडेय ने किया।

सत्र का संचालन सी.ए. शरद शाह ने धन्यवाद-ज्ञापन श्री ने प्रस्तुत किया।

सत्र में मुख्य रूप से श्री संतोष गुप्ता, डॉ. जे.एन. गुप्ता, श्री पंकज अरोड़ा, श्री बलराम अरोड़ा, श्री महेश मेधानी, श्री राजेश गुप्ता, चैम्बर के सचिव श्री महेंद्र नाथ मोदी, तथा मर्चेन्ट्स चैम्बर ऑफ उत्तर प्रदेश एवं कानपुर चार्टर्ड एकाउंटेंट्स सोसाइटी के पदाधिकारीगण एवं सदस्यगण उपस्थित थे।