भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

राज्य सभा

**अतारांकित प्रश्न संख्या 233**

जिसका उत्तर मंगलवार, 2 दिसंबर, 2025/11 आग्रहण, 1947 (शक) को दिया गया

**आरबी-आईओएस के तहत शिकायतों का समाधान**

233. श्री एस. निरंजन रेड्डी:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार इस तथ्य से अवगत है रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस) के अंतर्गत, अनधिकृत डिजिटल भुगतान लेन-देन से संबंधित शिकायतों के समाधान हेतु औसत टर्नअराउंड समय (टीएटी) वित्त वर्ष 2022-23 में 36.3 दिनों से बढ़कर वित्त वर्ष 2024-23 में 68.3 दिन हो गया है;

(ख) यदि हां, तो विलंब बढ़ने के क्या कारण हैं, और क्या यह बढ़ता बैकलॉक या शिकायत समाधान प्रक्रिया में बढ़ती जटिलता का संकेत देता है; और

(ग) क्या सरकार/आरबीआई लोकपाल की परिचालन क्षमता बढ़ाने की योजना बना रही है, जिसमें उन्नत डिजिटल केस प्रबंधन उपकरणों को अपनाना, शिकायत निवारण कार्यप्रवाह को सुव्यवस्थित करना और कर्मचारियों की संख्या बढ़ाना शामिल है?

**उत्तर**

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) एवं (ख) अनधिकृत डिजिटल भुगतान लेनदेन से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए टर्न अराउंड समय में शिकायतों की बढ़ती संख्या और मामलों की बढ़ती जटिलता, विशेष रूप से कई संस्थाओं से जुड़े मामलों के कारण वृद्धि हुई है। इन शिकायतों के लिए शिकायतकर्ता और लाभार्थी दोनों के खातों के अभिलेखों की विस्तृत जांच की आवश्यकता होती है। इसके अतिरिक्त, नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों का पालन, सभी पक्षकारों के बीच जानकारी साझा करना और व्यक्तिगत सुनवाई प्रदान करने सहित उचित प्रक्रिया आवश्यकताएं इत्यादि से भी निर्धारित समय-सीमा में वृद्धि होती है|

(ग) रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना में संशोधन के माध्यम से शिकायतों के समाधान की प्रक्रिया को सुव्यवस्थित किया जा रहा है। इसके साथ ही, शिकायत प्रबंधन को सुव्यवस्थित करने के लिए उन्नत सुविधाओं और एआई-सक्षम उपकरणों के साथ शिकायत प्रबंधन प्रणाली के उन्नयन की परिकल्पना की जा रही है। इसके अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक ने लोकपाल कर्मचारियों के कौशल को सुदृढ़ करने के लिए व्यापक प्रशिक्षण मॉड्यूल विकसित किए हैं, शिकायतों के प्रभावी निपटान के लिए व्यावहारिक कार्यशालाओं का आयोजन करता है, और आवधिक आधार पर आंतरिक रूप से कर्मचारियों की आवश्यकता का आकलन करता है। इन पहलों से परिचालन दक्षता में सुधार करने और शिकायतों के समाधान में विलंब को कम करने में मदद मिलेगी।

*****