

ठळक वैशिष्ट्ये: रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

ही योजना RBI च्या सध्याच्या तीन लोकपाल योजनांना एकत्रित करते, (i) बँकिंग साठीची लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठीची लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019. ही योजना RBI द्वारे नियमन केलेल्या संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांमध्ये कमतरता असल्यास ग्राहकांच्या तक्रारींवर विनामूल्य उपाय प्रदान करेल, ग्राहकांना समाधानकारक निराकरण न केल्यास किंवा नियमित केलेल्या संस्थेद्वारे 30 दिवसांच्या कालावधीत उत्तर न दिल्यास 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' ही योजना दृष्टिकोनात ठेऊन आरबीआय लोकपाल यंत्रणा अधिकारक्षेत्राला तटस्थ बनवून देखील स्वीकारते.

ठळक वैशिष्ट्ये:

- ही योजना भारतीय रिझर्व्ह बँक कायदा, 1934, बँकिंग नियमन कायदा, 1949 आणि पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स कायदा, 2007 मधील तरतुदीनुसार भारतातील नियमित केलेल्या संस्थेद्वारे त्यांच्या ग्राहकांना प्रदान केलेल्या सेवांवर लागू होईल.
- "नियमित संस्था" म्हणजे बँक किंवा नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी किंवा योजनेमध्ये परिभाषित केल्यानुसार प्रणालीमध्ये सहभागी किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेली कोणतीही संस्था; योजनेतर्गत वगळण्यात आलेली नाही.
- योजनेतर्गत त्यांना सोपवलेली कार्ये पार पाडण्यासाठी रिझर्व्ह बँक तिच्या एक किंवा अधिक अधिकाऱ्यांची लोकपाल आणि उप लोकपाल म्हणून नियुक्ती करू शकते.
- लोकपाल किंवा उप लोकपाल यांची नियुक्ती, वेळेच्या परिरिस्थी नुसार, एका वेळी तीन वर्षांपेक्षा जास्त नसलेल्या कालावधीसाठी केली जाईल.
- योजनेतील ऑनलाईन केलेल्या तक्रारी (<https://cms.rbi.org.in>) या पोर्टलवर नोंदवल्या जातील. इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल) आणि प्रत्यक्ष स्वरूपातील तक्रारी, टपालाने आणि हाताने वितरित केलेल्या तक्रारी संबोधित केल्या जातील आणि रिझर्व्ह बँकेच्या केंद्रीकृत पावतीकरण आणि छाननी आणि प्रारंभिक प्रक्रियेसाठी रिझर्व्ह बँकेच्या प्रक्रिया केंद्राची स्थापना केलेल्या ठिकाणी पाठवल्या जातील.
- तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे रीतसर स्वाक्षरी केलेली असली पाहिजे. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्राकृतिक आणि रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या नमुन्यात नमूद केलेली माहिती असेल अशा स्वरूपात सादर केली जाईल.
- केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC) चे संपर्क तपशील खाली दिले आहेत.

Email crpc@rbi.org.in

पत्रव्यवहाराचा पत्ता

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र,

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,

चौथा मजला, सेक्टर 17,

चंदीगड - 160017

- लोकपाल/उप लोकपाल नियमन केलेल्या संस्थांच्या ग्राहकांच्या सेवेतील कमतरतेशी संबंधित तक्रारींचा विचार करेल.
- लोकपालासमोर आणल्या जाणाऱ्या विवादातील रकमेवर मर्यादा नाही ज्यासाठी लोकपाल निर्णय पारित करू शकतात. तथापि, तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही परिणामी नुकसानासाठी, लोकपालाला भारतीय रुपयांच्या 20 लाख रुपयांपर्यंतची भरपाई देण्याचा अधिकार असेल, तक्रारदाराचा वेळ, झालेला खर्च आणि तक्रारकर्त्याला होणारा त्रास/मानसिक त्रास यासाठी व्यतिरिक्त 1 लाख रुपयांपर्यंतची भरपाई देण्याचा अधिकार असेल.
- लोकपालला सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्याचा आणि बंद करण्याचा अधिकार असेल, योजनेच्या कलम 10 अंतर्गत येणाऱ्या तक्रारी आणि योजनेच्या कलम 14 अंतर्गत सांगितल्याप्रमाणे सुविधांद्वारे निकाली काढण्यात आलेल्या तक्रारी बंद करण्याचा अधिकार उप लोकपालाला असेल.
- नियमन केलेल्या संस्थेच्या कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.
- सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार या योजनेअंतर्गत खालील बाबींमध्ये असू शकत नाही:
 - नियमन केलेल्या घटकाचा व्यावसायिक निकाल/व्यावसायिक निर्णय
 - आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद
 - लोकपालाकडे थेट न दिलेली तक्रार
 - नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी
 - जो विवाद ज्यामध्ये कायदेशीर किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरु केलेली आहे
 - रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा
 - नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद; आणि
 - नियमन केलेल्या घटकाच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद
- योजनेअंतर्गत तक्रार खोटी असू शकत नाही जोपर्यंत:
 1. तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित नियमन केलेल्या घटकाकडे लेखी तक्रार केली होती आणि
 - तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नियमन केलेल्या घटकाने नाकारली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; किंवा नियमन केलेल्या घटकाला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नव्हते; आणि
 - तक्रारकर्त्याला नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रारीला उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाते किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर न मिळाल्यास.
 2. तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीच आहे -
 - लोकपालासमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेनुसार, लोकपालाने निकाली काढली किंवा हाताळली, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांकडून, किंवा संबंधित एक किंवा अधिक पक्षांकडून
 - कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादासमोर प्रलंबित किंवा इतर कोणतेही मंच किंवा प्राधिकरण; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा हाताळलेले, एकाच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह प्राप्त झाले किंवा नाही.

3. तक्रार अपमानास्पद किंवा निरर्थक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही
4. अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादा कालावधीची मुदत संपण्यापूर्वी विनियमित घटकाकडे तक्रार करण्यात आली होती.
5. तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो
6. तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकीला व्यतिरीक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे जोपर्यंत वकील हा पीडित व्यक्ती नाही.
7. लोकपाल/उप लोकपाल तक्रारदार आणि विनियमित संस्था यांच्यात सुविधा किंवा सामंजस्य किंवा मध्यस्थी करून कराराद्वारे तक्रारीच्या निपटाराला प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करेल.
8. विनियमित संस्था, तक्रार मिळाल्यावर, तक्रारीतील प्रतिवादांना उत्तर देण्यासाठी तिची लिखित आवृत्ती, त्यावर अवलंबून असलेल्या दस्तऐवजांच्या प्रतींसह, निराकरणासाठी लोकपालसमोर 15 दिवसांच्या आत दाखल करेल.
9. सुविधेद्वारे तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, सामंजस्याने किंवा मध्यस्थीने तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी, नियमन केलेल्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांसह तक्रारदाराच्या बैठकीसह, योग्य मानले जाईल अशी कारवाई सुरु केली जाऊ शकते.
10. तक्रारीचे निराकरण झाले असे मानले जाईल जेव्हा:
 - लोकपालाच्या मध्यस्थीने तक्रारदारासोबत नियमन केलेल्या घटकाने त्याचा निपटारा केला आहे; किंवा
 - तक्रारकर्त्याने लिखित स्वरूपात किंवा अन्यथा (जे नोंदणीकृत केले जाऊ शकते) मान्य केले आहे की तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा
 - तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे.
11. उप लोकपाल किंवा लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतात जर तक्रार केल्याचे दिसून आल्यास:
 - कलम 10 अंतर्गत राखण्यायोग्य नाही; किंवा
 - सूचना देण्याच्या किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मिळविण्याच्या प्रकारात आहे
12. लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतो जर:
 - त्याच्या मते सेवेत कोणतीही त्रुटी नाही; किंवा
 - परिणामी नुकसानीसाठी मागितलेली भरपाई खंड 8(2) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याच्या लोकपालच्या अधिकाराबाहेर आहे; किंवा
 - तक्रारदाराकडून तक्रारीचा वाजवी परिश्रमपूर्वक पाठपुरावा केला जात नाही; किंवा
 - तक्रार कोणत्याही पुरेशा कारणाशिवाय आहे; किंवा
 - तक्रारीसाठी विस्तृत कागदोपत्री आणि तोंडी पुरावे विचारात घेणे आवश्यक आहे आणि अशा तक्रारीच्या निर्णयासाठी लोकपालसमोरची कार्यवाही योग्य नाही; किंवा
 - लोकपालाच्या मते तक्रारकर्त्याला कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झालेली नाही.

योजनेची प्रत आमच्या शाखांमध्ये उपलब्ध आहे आणि ती विनंती केल्यावर सामायिक केली जाईल.