

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना

2021 ठळक वैशिष्ट्ये

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 पासून लागू झाली आहे. या योजनेत आरबीआयच्या लोकपाल यंत्रणेस कार्यक्षेत्र-निरपेक्ष करून 'एक देश - एक लोकपाल' हा दृष्टिकोन स्वीकारण्यात आला आहे. या योजनेत रिझर्व्ह बँकेच्या पुढील तीन विद्यमान लोकपाल योजनांचे एकत्रीकरण करण्यात आले आहे: (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019.

> **लागूता:** भारतीय रिझर्व्ह बँकेद्वारे नियमन केल्या जाणाऱ्या सर्व संस्था (उदा. बँका / एनबीएफसीज / पेमेंट सिस्टम ऑपरेटर्स / क्रेडिट माहिती कंपन्या)

> **या योजनेअंतर्गत तक्रार निवारणाची प्रक्रिया:**

I. **तक्रारीची कारणे:** नियमन केलेल्या संस्थेच्या (आरई) कोणत्याही कृतीमुळे/दुर्लक्षामुळे सेवेत त्रुटी निर्माण झाल्यास, तक्रारदार स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

"अधिकृत प्रतिनिधी" लोकपालसमोरील कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी योग्यरित्या नियुक्त केलेली आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत केलेली वकील नसलेली अशी कोणतीही (जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसेल) व्यक्ती.

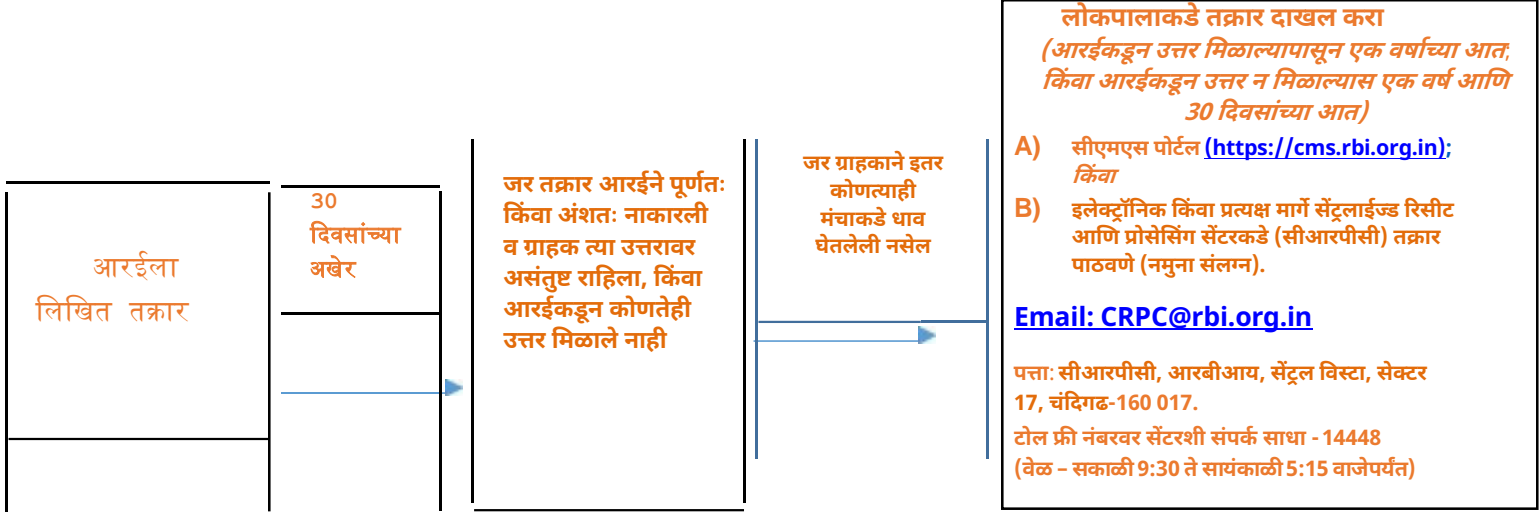
II. **या योजनेअंतर्गत तक्रार ग्राह्य धरली जाणार नाही, जोपर्यंत:**

- तक्रारदाराने या योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडे लेखी तक्रार केली असावी आणि
 - नियमन केलेल्या संस्थेने तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारलेली असावी आणि त्या उत्तरावर तक्रारदार असंतुष्ट असावा; आरईला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळालेले नसावे; आणि
 - तक्रारदाराने नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रारीसंदर्भातील उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत लोकपालाकडे तक्रार दाखल केलेली असावी; किंवा, उत्तर न मिळाल्यास, तक्रार दाखल केलेल्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रार लोकपालाकडे केली गेलेली असावी.
- तक्रार ही त्याच कारणावर आधारित नसावी, जी आधीच पुढीलप्रमाणे आहे:
 - लोकपालाकडे प्रलंबित असलेली, किंवा लोकपालाने निकालात काढलेली किंवा विषयाच्या गुणवत्तेवर निर्णित केलेली तक्रार नसावी, मग ती हाच तक्रारदार, किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदार, किंवा संबंधित पक्षांपैकी कोणतेही एक किंवा अधिक यांच्याकडून आलेली असो वा नसो;
 - कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवादकर्ते, किंवा इतर कोणत्याही मंच/प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेली; किंवा अशा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादकर्ते किंवा कोणताही मंच किंवा प्राधिकरणाने निकालात काढलेली / गुणवत्तेवर निर्णित केलेली तक्रार नसावी, मग ती हाच तक्रारदार, किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदार / संबंधित पक्षांकडून आलेली असो व नसो.
- तक्रार अपमानास्पद किंवा क्षुल्लक किंवा छळ करण्याच्या स्वरूपाची नसावी.
- असे दावे करण्यासाठी मर्यादा अधिनियम, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादा कालावधी संपण्यापूर्वीच तक्रारदाराने संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडे तक्रार केलेली असावी;
- तक्रारदाराने योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान केलेली असावी;
- तक्रारदाराने तक्रार स्वतः किंवा जोपर्यंत तो वकील स्वतःच पीडित पक्ष नसेल, तोपर्यंत वकिलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केलेली असावी.

III. या योजनेअंतर्गत तक्रार ग्राह्य धरता न येण्याची कारणे पुढीलप्रमाणे विषयांशी संबंधित असू शकतात:

- आरईचा व्यावसायिक अभिप्राय / व्यावसायिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग करारासंदर्भात विक्रेता आणि आरई यांच्यातील वाद;
- तक्रार थेट लोकपालांना संबोधित केलेली नसणे;
- आरईच्या व्यवस्थापन किंवा वरिष्ठ अधिकाऱ्यांविरुद्ध केलेल्या सर्वसाधारण तक्रारी;
- कायदेशीर किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करण्यासाठी सुरू केलेल्या कारवाईशी संबंधित वाद.
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक अधिकारक्षेत्रात न येणाऱ्या सेवांशी संबंधित बाबी;
- आरईदरम्यानचे वाद; आणि
- आरईमधील कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी संबंधित वाद;
- क्रेडिट माहिती कंपनी (नियमन) अधिनियम, 2005 च्या कलम 18 अंतर्गत ज्यासाठी उपाययोजना उपलब्ध करून दिलेली आहे असे वाद;
- या योजनेच्या अंतर्गत समाविष्ट नसणाऱ्या नियमन केलेल्या संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित वाद.

> तक्रार दाखल करण्यासाठी प्रक्रिया:



> अपील प्राधिकरणासमोर अपील:

- लोकपाल कार्यालयाने दिलेल्या निर्णयाने किंवा तक्रार नाकारल्याने तक्रारदार असंतुष्ट असल्यास, निर्णय किंवा नकाराच्या आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत, तक्रारदार कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआय येथे अपील करू शकतो.
- अपील प्राधिकरणाला तक्रारदाराने वेळेत अपील न करण्यामागे योग्य व पुरेसा कारण असल्याची खात्री पटली, तर ते जास्तीत जास्त 30 दिवसांचा अतिरिक्त कालावधी मंजूर करू शकते.

> तक्रारींचे निवारण:

- लोकपालांसमोरील कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असते.
- लोकपाल सुलह, मध्यस्थी किंवा समेट याद्वारे तक्रार निकाली काढण्यास प्रोत्साहन देतो. समेट न झाल्यास, लोकपाल निर्णय / आदेश जारी करू शकतो.

टीप:

- ही एक पर्यायी वाद निराकरण यंत्रणा आहे.
- तक्रारदाराला न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा कोणतेही अन्य मंच किंवा प्राधिकरण यांच्याकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

अधिक माहितीसाठी, कृपया आयआयएफएलच्या संकेतस्थळावर www.iifl.com किंवा रिझर्व्ह बँकेच्या संकेतस्थळावर www.rbi.org.in उपलब्ध योजनेचे तपशील वाचा. या योजनेची प्रत आमच्या शाखांमध्ये देखील उपलब्ध आहे, आणि ग्राहकाच्या विनंतीवर ती त्यांच्या संदर्भासाठी प्रदान करण्यात येईल.