

**रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक (एकत्रित) लोकपाल योजना
2021 प्रमुख वैशिष्ट्ये**

12 नोव्हेंबर 2021 पासून एकात्मिक (एकत्रित) लोकपाल योजना 2021 प्रभावी आहे. या योजनेने आरबीआई (RBI) लोकपाल प्रणालीच्या अधिकार क्षेत्राला तटस्थ करून एक राष्ट्र एक लोकपाल दृष्टिकोन स्वीकारला आहे. ही योजना आरबीआयच्या विद्यमान तीन लोकपाल योजनांना लागू आहे, म्हणजे (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग आर्थिक कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी एकात्मिक लोकपाल योजना, 2019.

> पात्रता: भारतीय रिझर्व्ह बँक (जसे की बँका / एनबीएफसी (NBFC) / पेमेंट सिस्टम ऑपरेटर) द्वारे नियंत्रित केलेल्या सर्व संस्था

> योजनेअंतर्गत तक्रार निवारणाची प्रक्रिया:

- i. **तक्रारीची कारणे:** रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने नियमन केलेल्या संस्था (आरई) च्या कायद्यामुळे किंवा डिफॉल्टमुळे सेवेत कमतरता जाणवत असलेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

“अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजे वकिलाशिवाय, लोकपालसमोर कार्यवाहीसाठी तक्रारदाराचा प्रतिनिधी म्हणून रीतसर नियुक्त किंवा लिखित स्वरूपात अधिकृत व्यक्ती.

II. योजनेच्या कार्यक्षेत्रात तक्रारीचा विचार केला जाणार नाही, जोपर्यंत:

a) योजनेअंतर्गत तक्रार नोंदविण्यापूर्वी, तक्रारदाराने संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडे लेखी तक्रार सादर केलेली असावी आणि

- i. तक्रार पूर्णपणे किंवा काही अंशी नियमन केलेल्या संस्थेने नाकारली आहे आणि तक्रारदार प्रतिसादाने समाधानी नाही; किंवा नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तक्रारकर्त्याला कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही; आणि
- ii. तक्रारदाराला नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर किंवा कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यानंतर तक्रार केल्याच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत लोकपालकडे तक्रार दाखल केली जाते.

b) तक्रार त्याच कारणाशी संबंधित असू नये, जी आधीच आहे:

- i. लोकपालसमोर प्रलंबित आहे किंवा लोकपालाने गुणवत्तेच्या आधारावर प्रक्रिया केली आहे, मग ती एकाच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांसोबत संयुक्तपणे किंवा एक किंवा अधिक संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाली असेल;
- ii. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा न्यायाधीश किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा न्यायनिवाडा किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, एकाच तक्रारदाराकडून किंवा त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक संबंधित तक्रारदार/पक्षांकडून प्राप्त झाले की नाही, गुणवत्तेनुसार निकाली काढण्यात आली किंवा नाही.

c) तक्रार अपमानास्पद किंवा क्षुल्लक किंवा त्रास देणारी नसावी.

d) अशा दाव्यांसाठी, मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेली मर्यादा समाप्त होण्यापूर्वी नियमन केलेल्या घटकाकडे तक्रार दाखल केली गेली आहे;

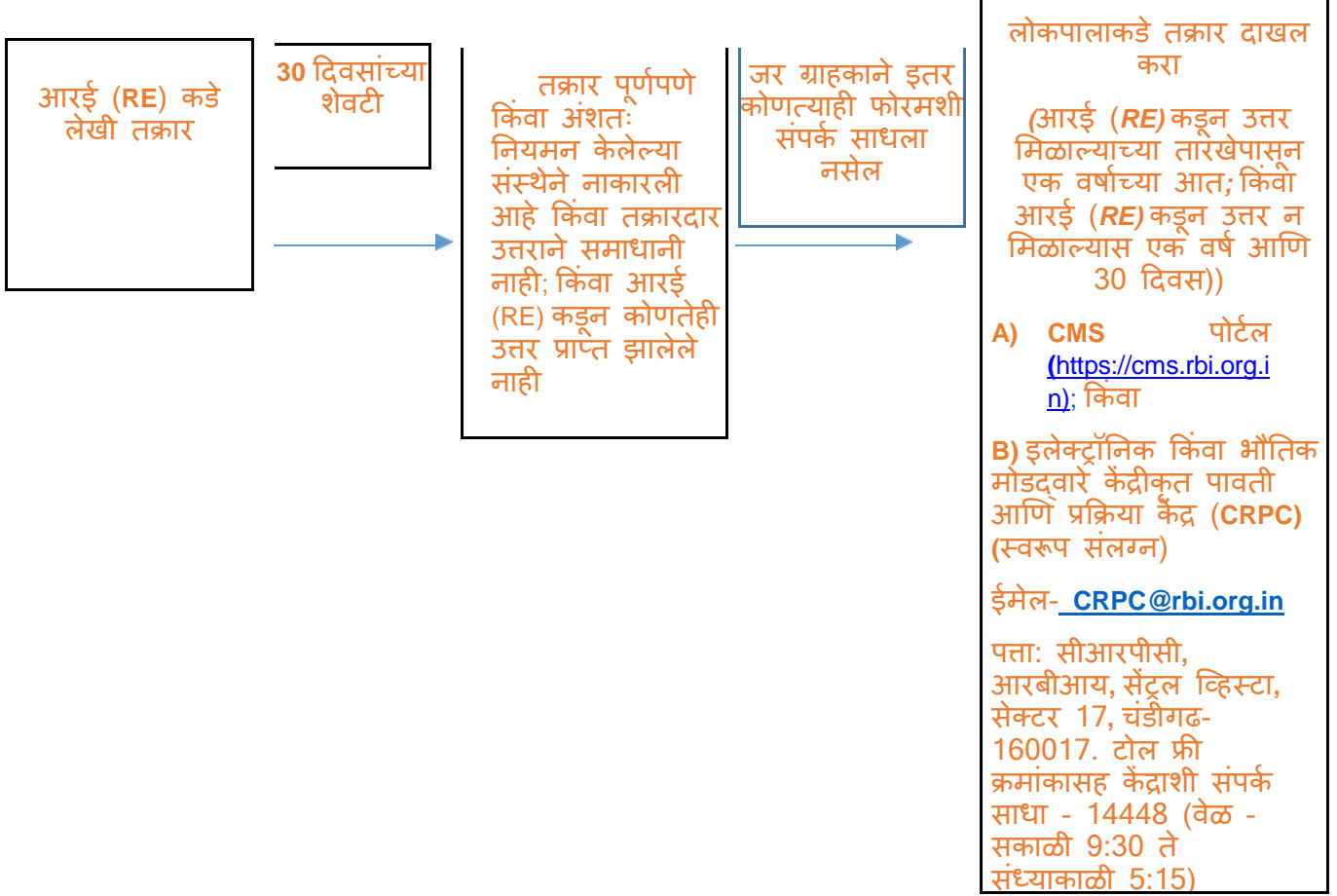
e) तक्रारदार या योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केलेली संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;

f) तक्रारदाराने तक्रार वैयक्तिकरित्या किंवा अधिवक्ता व्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार नोंदवली आहे, जोपर्यंत वकील तक्रारदार नसतो.

III. योजनेंतर्गत तक्रार न नोंदवण्याची कारणे पुढीलप्रमाणे आहेत-

- a) आरई (RE) चा व्यावसायिक निर्णय/व्यवसाय निर्णय;
- b) आउटसोर्सिंग कराराबद्दल विक्रेता आणि आरई यांच्यातील विवाद;
- c) तक्रार थेट लोकपालाकडे जात नाही;
- d) व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- e) विवाद ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कार्यवाही सुरू केली जाते;
- f) ही सेवा भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नाही;
- g) आरई दरम्यान वाद; आणि
- h) आरई (RE) च्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाबाबत विवाद.

> तक्रार नोंदवण्याची प्रक्रिया:



> अपील प्राधिकरणासमोर अपील:

- लोकपाल कार्यालयाने तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झालेला तक्रारदार, कार्यकारी संचालक, डिपार्टमेंट ऑफ कंझ्युमर एज्युकेशन अँड प्रोटेक्शन (CEPD), आरबीआई (RBI) यांच्याकडे निर्णय मिळाल्यापासून किंवा नाकारल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अपील करू शकतो.
- अपीलीय अधिकारी, तक्रारदाराकडे वेळेत अपील करण्यास प्राधान्य न देण्याचे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असल्यास, अपील प्राधिकरणास दिलेला कालावधी 30 दिवसांपेक्षा जास्त वाढवण्याची परवानगी देऊ शकतात.

> तक्रारींचे निराकरण:

- लोकपालासमोरील कार्यवाही खाली सारांशित करण्यात आली आहे.
- सामंजस्याने किंवा लवादाद्वारे सेटलमेंटला प्रोत्साहन देते, तसे न केल्यास, आदेश जारी करू शकतात.

टीप

- ही एक वैकल्पिक विवाद निराकरण प्रणाली आहे.
- तक्रारकर्त्याला न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

अधिक तपशीलांसाठी, कृपया IIFL वेबसाइट www.iifl.com किंवा RBI वेबसाइट www.rbi.org.in वर उपलब्ध योजनेच्या तपशीलांचा संदर्भ घ्या. योजनेची एक प्रत आमच्या शाखांमध्ये देखील उपलब्ध आहे, जी ग्राहकांना विनंती केल्यावर संदर्भासाठी प्रदान केली जाईल.