रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021
ठळक वैशिष्ट्ये

व्यवहार्यता

आरबीआय - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") ही रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया अधिनियम (ॲक्ट), 1934, बँकिंग विनियमन अधिनियम (बँकिंग रेग्युलेशन ॲक्ट), 1949, देय आणि समझोता प्रणाली अधिनियम (पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स ॲक्ट), 2007 आणि पत माहिती कंपन्या अधिनियम (विनियमन) [(क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी) (रेग्युलेशन) ॲक्ट], 2005 (2005 ची 30) यांच्या तरतुदींनुसार भारतातील नियमित संस्था (रेग्युलेटेड एंटिटी) (आर.ई)1 द्वारे आपल्या ग्राहकांना प्रदान केलेल्या सेवांना लागू होणार आहे.

[१]विनियमित संस्था (रेग्युलेटेड एंटिटी) म्हणजे एखादी बँक किंवा गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी, किंवा अशी प्रणाली सहभागी (सिस्टम पार्टिसिपेंट) किंवा पत माहिती कंपनी (क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी) जिची परिभाषा योजनेत केली गेली आहे, किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे इतर कोणतीही संस्था होय.

तक्रारीची / सेवेतील कमतरतेची परिभाषा

1. "तक्रार" म्हणजे लेखी स्वरूपात किंवा इतर माध्यमांद्वारे विनियमित संस्थेच्या सेवेत उणीवांचा किंवा कमतरतेचा आरोप करणारे अभिवेदन असते आणि त्यात योजनेअंतर्गत दिलासा मिळावा अशी मागणी केली जाते.

2. "सेवेतील कमतरता" म्हणजे विनियमित संस्थेने कायदेशीररित्या किंवा अन्यथा पुरविली पाहिजे अशा कोणत्याही वित्तीय सेवेतील कमतरता किंवा अपुरेपणा, ज्यामुळे ग्राहकाची वित्तीय हानी किंवा नुकसान होऊ शकते किंवा होऊ शकत नाही.

तक्रारीची कारणे

1. तक्रार दाखल करून घेण्याची योग्यता

कोणताही ग्राहक हा विनियमित संस्थेच्या सेवेत कमतरता निर्माण करणाऱ्या कृतीमुळे किंवा वगळण्यामुळे व्यथित झाला आहे, तर त्यास वैयक्तिकरित्या योजनेअंतर्गत किंवा प्राधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करता येईल[2].

[2]अधिकृत प्रतिनिधी म्हणजे वकील वगळता अन्य अशी व्यक्ती जिला लोकपाल यांच्यासमोर कार्यवाहीत तक्रारदाराची बाजू मांडण्यासाठी विधिवत नियुक्त केले गेले आहे आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत केले गेले आहे.

2. तक्रार दाखल करून घेण्याची योग्यता नसणे

(1) खालील गोष्टी सामील असलेल्या बाबींमध्ये या योजनेअंतर्गत सेवेतील कमतरतांची कोणतीही तक्रार केली जाणार नाही.

(ए) आर.ई चा व्यावसायिक निवाडा / निर्णय

(बी) आऊटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि आर.ई यांच्यातील वादविवाद

(सी) लोकपाल यांच्याकडे थेट न पाठविलेली तक्रार

(डी) आर.ई चे व्यवस्थापन मंडळ किंवा अधिकारी यांच्याविरुद्ध सामान्य गाऱ्हाणी

(इ) वैधानिक/ कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून आर.ई ने सुरू केलेली कृती

(एफ) रिझर्व्ह बँकेच्या विनियामक कक्षेत नसलेली सेवा

(जी) आर.ई यांच्या मधील वादविवाद

(एच) आर.ई च्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी संबंधित वादविवाद

(आय) सी.आय.सी (विनियमन) अधिनियम [सी.आय.सी (रेग्युलेशन) ॲक्ट], 2005 च्या कलम 18 मध्ये ज्या वादविवादावर उपाय योजना करण्यात आलेली आहे

(जे) योजनेत समाविष्ट नसलेल्या आर.ई च्या ग्राहकांशी संबंधित वादविवाद

(2) या योजनेंतर्गत तोपर्यंत तक्रार करता येणार नाही जोपर्यंत :

(ए) तक्रारदाराने, या योजनेंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित विनियमित संस्थेकडे लेखी तक्रार केलेली आहे आणि

(1) तक्रार आर.ई ने पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळलेली आहे आणि उत्तर मिळाल्यावर तक्रारदाराचे समाधान झालेले नाही; किंवा आर.ई ला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही.

(2) तक्रारदाराला तक्रारीवर आर.ई कडून उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा जेथे कोणतेही उत्तर मिळाले नाही तेथे तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत लोकपाल यांच्याकडे तक्रार केली गेलेली आहे.

(बी) तक्रार ही त्याच वादकारणासंदर्भात नाही जी आधीच खालील आहे:

(1) लोकपाल यांच्याकडे प्रलंबित आहे किंवा एकाच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक पक्षकारांकडून प्राप्त झालेली असो वा नसो, लोकपाल यांनी गुणवत्तेच्या आधारे तोडगा काढलेला आहे किंवा हाताळलेली आहे

(2) कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित आहे; किंवा एकाच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून/ पक्षकारांकडून प्राप्त झालेली असो वा नसो, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेच्या आधारे त्यावर तोडगा काढलेला आहे किंवा ती हाताळलेली आहे;

(सी) तक्रार अपमानास्पद किंवा क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही

(डी) अशा दाव्यांसाठी मुदत अधिनियम (लिमिटेशन ॲक्ट), 1963 अन्वये विहित मुदतमर्यादा संपण्यापूर्वी आर.ई कडे तक्रार करण्यात आले आहे

(इ) तक्रारदाराने योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान केलेली आहे

(एफ) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नाही तोपर्यंत, वकील वगळता इतर अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल केलेली आहे.

तक्रार दाखल करण्याची कार्यपद्धती

आर.ई कडे लेखी तक्रार

30 दिवसांच्या अखेरीस →

जर आर.ई ने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारलेली आहे आणि ग्राहकाचे प्रतिसादाच्या बाबतीत समाधान झालेले नाही
किंवा
आर.ई कडून कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही

जर ग्राहकाने इतर कोणत्याही मंचाशी संपर्क साधला नाही तर →

लोकपाल यांच्याकडे तक्रार दाखल करा
(आर.ई कडून उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा आर.ई कडून उत्तर न मिळाल्यास एक वर्ष 30 दिवसांच्या आत)
ए) सीएमएस पोर्टल (https://cms.rbi.org.in)
बी) crpc@rbi.org.in वर ईमेल
क) सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (सी.आर.पी.सी), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड 160017 यांना पत्र.

लोकपाल यांना निर्णय कसा घेता येतो?

1. लोकपाल यांच्या समोरील कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असते

2. सामोपचाराने तोडगा काढण्यास प्रोत्साहन देतात जर तोडगा काढता आला नाही तर निवाडा / आदेश जारी करू शकतात

लोकपाल यांचे अधिकार आणि कार्ये

लोकपाल निवाडा देऊ शकतील अशा लोकपाल यांच्या समोर उपस्थित केल्या जाणाऱ्या अशा वादविवादातील रक्कमवर कोणतीही मर्यादा नसते. तथापि, तक्रारदाराला परिणामरूप कोणतीही हानी झाल्यास, त्यासाठी, तक्रारदाराचा वेळ, त्यास झालेला खर्च आणि तक्रारदाराला भोगाव्या लागलेल्या छळासाठी/ मानसिक त्रासासाठी एक लाख रुपयांव्यतिरिक्त 20 लाख रुपयांपर्यंत नुकसान भरपाई देण्याचा अधिकार लोकपाल यांना असेल.

अपिलीय प्राधिकरणासमोर अपील

1. लोकपाल कार्यालयाने दिलेल्या निवाड्यामुळे किंवा तक्रार फेटाळल्याने व्यथित झालेल्या तक्रारदाराला कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (सी.ई.पी.डी), आर.बी.आय कडे निवाडा प्राप्त झाल्यापासून किंवा तक्रार फेटाळल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अपील दाखल करता येईल.

2. अपीलीय प्राधिकरणाचे जर, मुदतीत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण तक्रारदाराकडे आहे असे समाधान झालेले आहे, तर ते 30 दिवसांच्या आत असलेल्या अधिक कालावधीची परवानगी देऊ शकते.

प्रधान नोडल अधिकारी (पी.एन.ओ) यांचे नाव आणि संपर्क तपशील

नाव: श्री. मायंक माथूर

ईमेल: pno@indificapital.com

संपर्क क्रमांक : +91-8882704303 (सार्वजनिक सुट्टी वगळता सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10 ते सायंकाळी 7 वाजेपर्यंत)

अतिरिक्त टीप

1. ही पर्यायी वादविवाद निर्णय यंत्रणा आहे.

2. ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालय / मंच / प्राधिकरण यांच्याकडे जाण्याची मोकळीक आहे.

https://www.rbi.org.in/ या आर.बी.आय संकेतस्थळावर रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 वरील संपूर्ण मार्गदर्शक तत्त्वे पहावित.