

## रिजर्व बँक एकीकृत लोकपाल योजना २०२१ ठळक वैशिष्ट्ये

एकीकृत लोकपाल योजना २०२१ दिनांक १२, २०२१पासून प्रभावी आहे. योजनेने "एक देश एक लोकपाल" दृष्टिकोनाचा अंगिकार करून आरबीआय लोकपाल यंत्रणा न्याय्यतेला निष्पक्ष केले आहे. यामध्ये आरबीआयच्या वर्तमान तीन योजना एकत्रित करण्यात आल्या आहेत त्या म्हणजे: १. बँकिंग लोकपाल योजना, २००६, २. नॉन-बँकिंग वित्त कंपन्यांसाठीची लोकपाल योजना, २०१८ आणि ३. डिजीटल व्यवहारांसाठीची लोकपाल योजना, २०१९

**उपयुक्तता: ही योजना खालील नियमित एनबीएफसीना आंतर्भूत करते:**

- सर्व व्यावसायिक बँका, प्रादेशिक ग्रामिण बँका, शेड्यूल्ड प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका आणि नॉन-शेड्यूल्ड प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका ज्यांच्या ठेवींचा आकार आधीच्या आर्थिक वर्षाच्या लेखा परिक्षण केलेल्या ताळेबंदाच्या दिनांकावर ५० करोड रुपये आणि त्यापेक्षा जास्त आहे;
- सर्व नॉन-बँकिंग वित्त कंपन्या (गृह वित्त कंपन्यांना वगळून) ज्या अ. ज्यांना ठेवी स्वीकारण्याची अधिकृतता आहे; किंवा ब. आधीच्या आर्थिक वर्षाच्या लेखा परिक्षण केलेल्या ताळेबंदाच्या दिनांकावर ज्यांचा १०० करोड रुपये आणि त्यापेक्षा जास्त मालमत्ता आकारासोबत ग्राहक इंटरफेस आहे;
- योजनेच्या अंतर्गत परिभाषित केलेले सर्व यंत्रणा सभासद

**योजनेच्या अंतर्गत असलेली तक्रार निवारण यंत्रणा**

- तक्रारीची पार्श्वभूमी: नियामक संस्थेची (आरइ) कोणतीही कृती/ दुर्लक्षामुळे सेवेमध्ये त्रुटी उत्पन्न होत असल्यास व्यक्तीगतपणे किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करता येऊ शकते. "अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे वकीलाच्या व्यतिरिक्त असलेली कोणतीही व्यक्ती (वकील असंतुष्ट व्यक्ती नसेपर्यंत) जिची लोकपालांच्या समक्ष होणा-या कारवाईमध्ये तक्रारकर्त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लिखित स्वरूपात तिची नियुक्ती करण्यात आली आहे आणि तिला अधिकृतता देण्यात आली आहे.
- सेवेतील त्रुटी: म्हणजे वित्त सेवेतील किंवा नियामक संस्था कायदेशीरपणे किंवा इतरप्रकारे देणे आवश्यक असलेल्या तद्समान कोणत्याही सेवेतील दोष किंवा अपुरेपणा, जो कदाचित आर्थिक तोट्यामध्ये किंवा ग्राहकाला क्षती होण्यात परिणामित होऊ शकतो.
- तक्रार तोपर्यंत योजनेच्या अंतर्गत येणार नाही जोपर्यंत:

**अ. तक्रारकर्त्याने, योजनेच्या अंतर्गत तक्रार करण्याआधी संबंधित नियामक संस्थेला लेखी तक्रार केली असेल आणि**

- नियामक संस्थेने तक्रार संपूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली असेल, आणि तक्रारकर्ता उत्तराने समाधानी नसेल; किंवा त्याला नियामक संस्थेला लोकपालांच्या तक्रार करण्याच्या ३० दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नसेल; आणि
- तक्रारीवर नियामक संस्थेचे उत्तर मिळाल्यावर तक्रारकर्त्याने एका वर्षाच्या आत किंवा तक्रारीच्या दिनांकापासून एक वर्ष ३० दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर न मिळाल्यावर लोकपालाकडे तक्रार केली असेल.

**ब. आशा कृतीच्या याच कारणाच्या संदर्भात तक्रार नसेल, जी आधीच:**

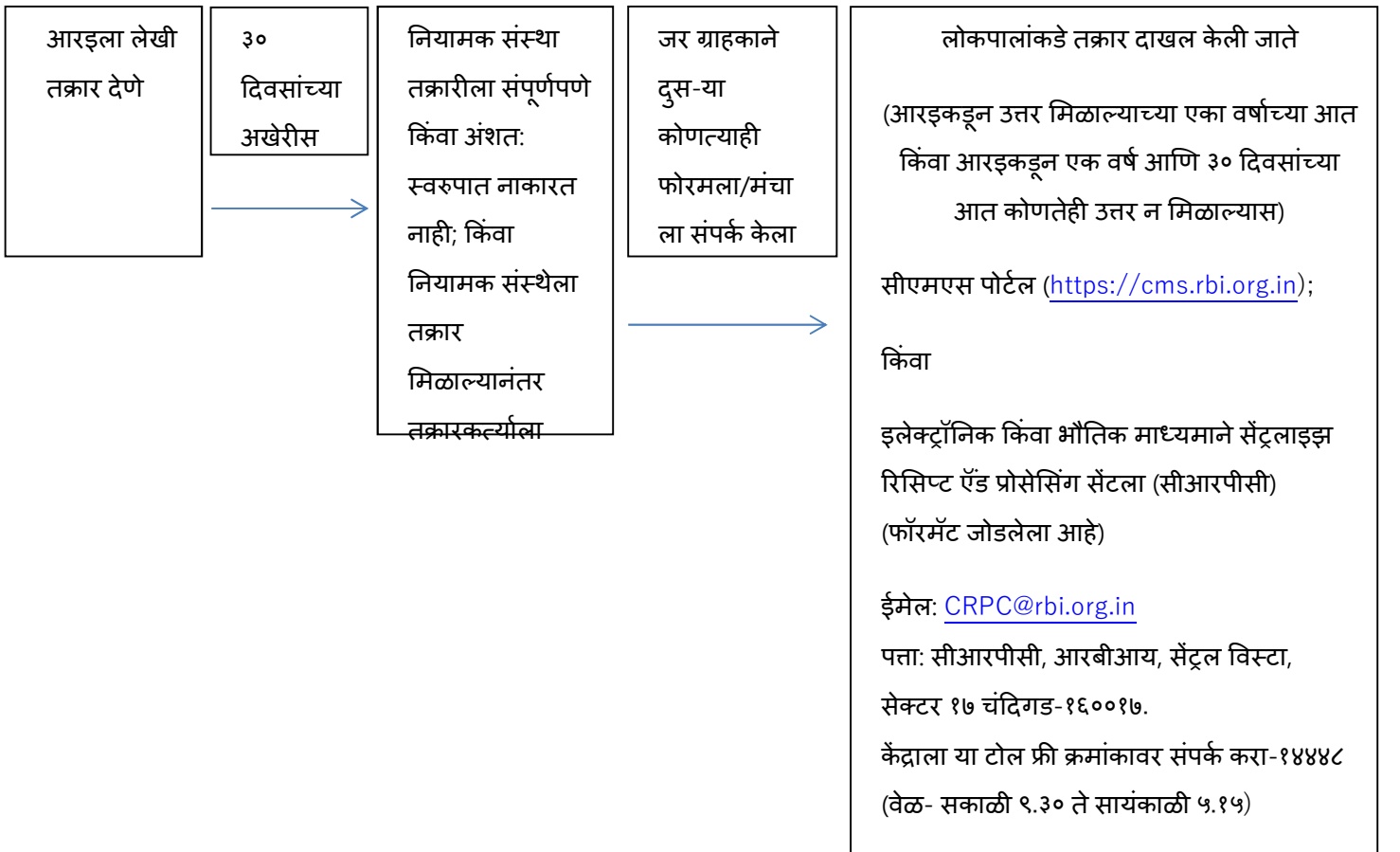
- लोकपालांसमोर बाकी आहे किंवा जिची तडजोड झाली आहे किंवा जिला लोकपालांकडून मेरिट्सवर हाताळण्यात आले आहे, जी त्याच तक्रारकर्त्याकडून किंवा एक किंवा एकाहून जास्त तक्रारकर्त्याकडून अथवा संबंधित असलेल्या एक किंवा जास्त पक्षांकडून मिळाली असली अथवा नसली तरी;
- न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर अन्य फोरम किंवा प्राधिकरणाकडे बाकी असली किंवा न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादामार्फत किंवा इतर अन्य फोरम अथवा प्राधिकरणामार्फत मेरिट्सवर तडजोड केलेली अथवा हाताळलेली असलेली असली, जी त्याच तक्रारकर्त्याकडून किंवा एक किंवा एकाहून जास्त तक्रारकर्त्याकडून अथवा संबंधित असलेल्या एक किंवा जास्त पक्षांकडून मिळाली असली अथवा नसली तरी;

- क. तक्रार अपमानास्पद किंवा तुच्छ अथवा तापदायक स्वरूपाची नसल्यास
- ख. नियामक संस्थेकडे मर्यादा अधिनियम १९६३मध्ये दिल्याप्रमाणे सदर दाव्यांसाठीचा मर्यादा कालावधी संपण्याच्या आत तक्रार केली गेली असल्यास
- ग. तक्रार योजनेच्या कलम ११मध्ये दिल्यानुसार संपूर्ण माहिती देत असल्यास
- घ. तक्रार तक्रारकर्त्याने स्वतः किंवा वकील असंतुष्ट व्यक्ती नसेपर्यंत वकीलाच्या व्यक्तिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत नोंदवलेली असल्यास

#### IV. अशा प्रकारच्या कारणांमुळे योजनेच्या अंतर्गत तक्रारीची दखल घेतली जात नाही

- अ. नियामक संस्थेचा व्यावसायिक निर्णय असल्यास;
- ब. विक्रेता आणि नियामक संस्थेत आउटसोर्सिंग कंत्राटाच्या संदर्भात वाद असल्यास;
- क. लोकपालाला तक्रार थेट कळवली नसल्यास;
- ख. नियामक संस्थेच्या व्यवस्थापनाच्या किंवा अधिका-यांच्या विरुद्ध असलेल्या सर्वसामान्य तक्रारी असल्यास
- ग. कायदेशीर किंवा कायदा लागू करणा-या प्राधिकरणाच्या आदेशाचे अनुसरण करत नियामक संस्थेद्वारे कारवाई केला गेलेला वाद असल्यास;
- घ. रिजर्व बँकेच्या नियामक अखत्यारीमध्ये नसलेली सेवा असल्यास;
- ड. नियामक संस्थांमधला वाद आणि;
- ढ. नियामक संस्थेच्या नियुक्तीकर्ता-कर्मचारी संबंधाचा समावेश असणारा वाद.
- ण. क्रेडिट इन्फोर्मेशन कंपनी (नियमन) अधिनियम २००५च्या कलम १८मध्ये उपाय दिला गेलेला वाद असल्यास आणि;
- त. नियामक संस्थेच्या ग्राहकाच्या संदर्भातील वाद योजनेच्या अंतर्गत येत नसल्यास

#### तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया



## अपील संबंधित प्राधिकरणाला विनंती

- अवॉर्डने किंवा लोकपाल कार्यालयाद्वारे तक्रारीच्या नकाराने समाधानी नसलेला तक्रारकर्ता तक्रारीला अवॉर्ड किंवा नकार मिळण्याच्या दिनांकापासून ३० दिवसांच्यात कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (सीडपीडी), आरबीआय यांच्याकडे निवेदन करू शकतो.
- अपील संबंधित प्राधिकरण, जर वेळेच्या आत निवेदन न करण्यासाठी तक्रारकर्त्याकडे पुरेसे कारण आहे याबद्दल समाधानी असल्यास, ३० दिवसांपेक्षा जास्त कालावधी मंजूर करू शकते.

## लोकपालांद्वारे तक्रारीचे निवारण

- केवळ सेवेच्या संदर्भातील तक्रारींचा विचार केला जाईल.
- लोकपालांसमोर सारांश स्वरूपाची कारवाई होईल
- लोकपाल लोकपाल तक्रारकर्ता आणि कंपनीमध्ये फॅसिलिएशन किंवा कॉन्सिलिएशन किंवा मध्यस्थीच्या मार्गाने सहमतीने तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी प्रयत्नशील असतील. जर समझोता होत नसेल, तर लोकपाल अवॉर्ड/आदेश वितरीत करतात.
- तक्रारीचे तेव्हाच निवारण केलेले समजले जाईल जेव्हा:

अ. त्याचा नियामक संस्थेद्वारे तक्रारकर्त्यासह लोकपालांच्या हस्तक्षेपाने समझोता झाला आहे; किंवा

ब. तक्रारकर्त्याने लेखीस्वरूपात किंवा तद्समान पध्दतीने स्वीकृती दिली असल्यास (जिची नोंदणी होऊ शकते), ज्यामुळे तक्रारीच्या निवारणाची पध्दत आणि अवाका समाधानकारक असेल; किंवा

क. तक्रारकर्त्याने स्वेच्छेने तक्रार काढून घेतली असल्यास

## टीप:

- जर वैकल्पिक तक्रार निवारण यंत्रणा असेल.
- तक्रारकर्त्याला न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर मंच किंवा प्राधिकरणाला संपर्क करण्याचे स्वातंत्र्य आहे.
- सहाय्यक लोकपाल किंवा लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतात, जर या स्थितींमध्ये तक्रार केली आहे असे आढळले:

अ. कलम १० च्या अंतर्गत येत नसेल तर; किंवा ब. ती सूचना देणारी किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण विचारणारी असेल तर.

लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतात जर: अ. त्यांच्या मते सेवेत कोणतीही त्रुटी नसल्यास; किंवा ब. परिणामित नुकसानासाठी असलेली भरपाई, कलम ८ (२)मध्ये दिलेल्या अवॉर्ड करण्याच्या लोकपालांच्या अधिकाराच्या पलिकडची असल्यास; किंवा ; क. तक्रारकर्त्याने योग्य ती खबरदारी बाळगून तक्रार केली नसल्यास; किंवा ख. तक्रार पुरेशा कारणाशिवाय असल्यास; किंवा ग. तक्रारीसाठी दस्तऐवजाचा आणि तोंडी पुरावा आवश्यक असल्यास आणि लोकपालांसमोर होणारी कारवाई अशा तक्रारीच्या न्याय्यतेसाठी योग्य नसल्यास; किंवा घ. लोकपालांच्या मते कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा क्षती किंवा तक्रारकर्त्याची कोणतीही गैरसोय झालेली नसल्यास.

कृपया याचा संदर्भ घ्या

Please refer: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)