

ठळक वैशिष्ट्ये: रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने 12 नोव्हेंबर 2021 रोजी एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 (“योजना”) सुरू केली. या योजनेत आरबीआयच्या विद्यमान तीन लोकपाल योजनांचे एकत्रीकरण करण्यात आलेले आहे आणि त्या म्हणजे (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019.

आरबीआय लोकपाल यंत्रणेच्या न्यायिक अधिकारक्षेत्राला तटस्थ बनवून ही योजना ‘वन नेशन वन ओम्बड्समन’ दृष्टिकोन स्वीकारते.

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

1. नियमन केलेल्या संस्थेच्या कृत्यामुळे किंवा त्यांनी वगळल्यामुळे, सेवेत निर्माण झालेल्या कमतरतेने त्रस्त झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत लेखी किंवा तक्रार दाखल करू शकतो.
2. लोकपालासमोर आणल्या जाणाऱ्या विवादातील रकमेवर मर्यादा नाही आणि लोकपाल त्यासाठी निवाडा संमत करू शकतो. तथापि, तक्रारदाराला परिणामांमुळे झालेल्या कोणत्याही नुकसानासाठी, 20 लाख रुपयांपर्यंत नुकसान भरपाई देण्याचे अधिकार लोकपालाला असतील, याव्यतिरिक्त तक्रारदाराच्या वेळेचा झालेला अपव्यय, खर्च आणि छळवणूक/ तक्रारदाराला होणाऱ्या मानसिक छळापोटी एक लाख रुपयांपर्यंतची भरपाई देण्याचेसुद्धा अधिकार असतील.
3. आरबीआय पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) तक्रार ऑनलाइन नोंदवता येईल.

4. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीद्वारे crpc@rbi.org.in वर ई-मेलद्वारे किंवा लिखित स्वरूपात सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर, चंदीगड येथे दिलेल्या पत्त्यावर सादर केली जाऊ शकते आणि संबंधित पत्ता पुढीलप्रमाणे: सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC) रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17 चंदीगड - 160017. वरील पद्धतीद्वारे नोंदवलेल्या तक्रारींबद्दल किंवा त्यांच्या तक्रारींशी संबंधित माहिती हवी असलेले तक्रारदार, टोल-फ्री #१४४४८ वर (सध्या कामकाजाच्या दिवशी सकाळी ९:३० ते संध्याकाळी ५:१५ या वेळेत उपलब्ध) हिंदी, इंग्रजी आणि नऊ प्रादेशिक भाषेत आरबीआयच्या संपर्क केंद्राशी संपर्क साधू शकतात.

5. योजनेंतर्गत तक्रार खोटी असू शकत नाही जोपर्यंत:

(अ) तक्रारदाराने, या योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित नियमन केलेल्या घटकाकडे लेखी तक्रार केली होती आणि-

(i) तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नियमन केलेल्या घटकाद्वारे नाकारण्यात आली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; अथवा विनियमित घटकाला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही; आणि

(ii) तक्रारदाराला बँकेकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यावर लोकपालाकडे तक्रार केली जाते.

(ब) तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीपासून आहे:

(i) लोकपालासमोर प्रलंबित असणे किंवा लोकपालाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढणे किंवा तडजोड घडविणे, तसेच त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक अथवा अधिक तक्रारदारांकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक व्यक्तींकडून मिळालेली असो वा नसो; (ii) कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर

प्रलंबित; अथवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदाराकडून /पक्षांकडून मिळालेल्या असोत किंवा नसोत तरीही गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेल्या किंवा हाताळलेल्या; (c) तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही; (d) अशा दाव्यांसाठी, मर्यादा कायदा, 1963 अन्वये विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी बँकेकडे तक्रार केली गेली होती; (e) योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार तक्रारदार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो; (f) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा अधिवक्त्याव्यतिरीक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केलेली आहे तसेच जोपर्यंत पीडित व्यक्ती स्वतः वकील नसते.

6. सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार या योजनेंतर्गत खालील बाबींमध्ये असणार नाही:

- (अ) नियमन केलेल्या घटकाचा व्यावसायिक निकाल/व्यावसायिक निर्णय;
- (b) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता (व्हेंडर) आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद;
- (c) लोकपालला थेट संबोधित न केलेली तक्रार;
- (d) नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारींविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- (e) कायदेशीर किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केलेला विवाद;
- (f) राखीव विनियमित घटकाच्या नियामक कार्यक्षेत्रात नसलेली सेवा;
- (g) नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद; आणि

(h) नियमन केलेल्या घटकाच्या कर्मचारी-नेमणूकदार यांच्यातील संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.

7. तक्रार मिळाल्यावर नियमन केलेल्या घटकाने, तक्रार मिळाल्यापासून 15 दिवसांच्या आत लोकपालला सर्व संबंधित कागदपत्रांसह लेखी उत्तर सादर करावे.

8. जर विनियमित संस्था 15 दिवसांच्या आत त्याची लिखित प्रत (आवृत्ती) आणि कागदपत्रे दाखल करण्यात चुकल्यास/अपयशी ठरल्यास, लोकपाल त्याच्या रेकॉर्डवर उपलब्ध असलेल्या पुराव्याच्या आधारे एकतर्फी निर्णय घेत पुढे जाऊ शकतो आणि योग्य आदेश संमत करू शकतो किंवा निवाडा जाहीर करू शकतो.

9. तक्रारदाराने निवाड्याची प्रत मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या कालावधीत, विनियमित घटकाकडे दाव्याचा पूर्ण आणि अंतिम निपटारा केला नाही तर निवाडा समाप्त होईल आणि त्याचा कोणताही परिणाम होणार नाही.

10. एखाद्या निवाड्यामुळे किंवा लोकपाल कार्यालयाने तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झालेला तक्रारदार निवाडा मिळाल्यापासून किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अपील प्राधिकरणासमोर आपले अपील दाखल करू शकतो.

11. अधिक तपशिलांसाठी, कृपया कंपनीच्या वेबसाइटवर (www.profectuscapital.com) किंवा RBI वेबसाइट www.rbi.org.in वर उपलब्ध योजनेच्या तपशीलांचा संदर्भ घ्या.
