

समन्वित लोकपाल योजना 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये

आरबीआय लोकपाल हे 2006 मध्ये स्थापन झालेले एक अर्ध-न्यायिक प्राधिकरण आहे आणि भारत सरकारने घेतलेल्या निर्णयानुसार या प्राधिकरणाची स्थापना करण्यात आली आहे जेणेकरून नियमन केलेल्या संस्थांच्या ग्राहकांनी दिलेल्या विशिष्ट सेवांशी संबंधित तक्रारी जलद आणि किफायतशीर पद्धतीने सोडवता येतील.

रिझर्व्ह बँकेने एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 तयार केली आहे ज्या अंतर्गत सर्व बँकिंग, नॉन-बँकिंग आणि डिजिटल व्यवहार सेवा प्रदाता एकाच कार्यक्षेत्रात आणले गेले.

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 पासून लागू आहे. या योजनेच्या प्रकाशनासह, पूर्वीच्या योजना (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) रिझर्व्ह बँकेत डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019 - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 रद्द करण्यात आल्या आहेत.

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 याची ठळक वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

1. योजनेअंतर्गत तक्रार विचारात घेतली जाणार नाही, जोपर्यंत:

- a) तक्रारदाराने योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी कंपनीकडे लेखी तक्रार केली होती आणि
 - i) कंपनीने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली आहे किंवा तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही किंवा तक्रारदाराला कंपनीकडे तक्रार दाखल केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही आणि
 - ii) तक्रारदाराला कंपनीकडून उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली गेली आहे किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत उत्तर मिळालेले नाही;
- b) तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंबंधी नाही जी आधीच-
 - i) लोकपालासमोर प्रलंबित आहे किंवा लोकपालाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेली किंवा हाताळलेली आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांसह, किंवा संबंधित एका किंवा अधिक पक्षांसोबत मिळालेले असोत किंवा नसोत; आणि

कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थासमोर किंवा इतर कोणत्याही मंचासमोर किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित आहे;

ii) किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाने, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एका किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह मिळालेले असो वा नसो, गुणवत्तेनुसार निकाली काढली किंवा हाताळली आहे.

c) तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक आहे;

d) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेच्या कालावधीच्या समाप्तीनंतर कंपनीकडे तक्रार करण्यात आली होती;

e) तक्रारदाराने योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती दिलेली नाही;

f) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केलेली नाही (जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसेल).

2. योजनेअंतर्गत सेवेतील कमतरतेबद्दल कोणतीही तक्रार दाखल केली जाणार नाही ज्यामध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल:

- कंपनीचा व्यवसायिक विचार/व्यवसायिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील वाद;
- कंपनीच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- कायदेशीर किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या अधिकाऱ्यांच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरू केली आहे असा वाद;
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- कंपनी आणि इतर नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद;
- कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद.
- थेट लोकपालाकडे न पाठवलेली तक्रार;

3. तक्रार दाखल करण्यासाठी प्रक्रिया

i) तक्रार या उद्देशाने तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) ऑनलाइन दाखल करता येईल.

ii) तक्रार रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचित केल्यानुसार इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष पद्धतीने केंद्रीय पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे सादर केली जाऊ शकते. तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली गेली



Together We Make Tomorrow Happen

असेल तर, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने (वकिलाव्यतिरिक्त) योग्यरित्या स्वाक्षरी केली पाहिजे. तक्रार रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या स्वरूपात आणि माहिती असलेली इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष पद्धतीने सादर केली पाहिजे.

4. अपीलीय अधिकाऱ्यासमोर दाद मागणे

- a) निवाडा मिळाल्याने किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झालेल्या तक्रारदाराला निवाडा मिळाल्याच्या किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अपील प्राधिकरणाकडे दाद मागता येईल.
- b) तक्रारदाराकडे वेळेत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण असल्याचे समाधान झाले तर अपील अधिकारी 30 दिवसांपर्यंतचा कालावधी देऊ शकतात.
- c) अपील प्राधिकरणाचे सचिवालय अपीलची छाननी करेल आणि त्यावर प्रक्रिया करेल.
- d) अपील अधिकारी, पक्षकारांना आपले म्हणणे मांडण्याची वाजवी संधी दिल्यानंतर:
 - अपील फेटाळून लावेल; किंवा
 - अपील मंजूर करेल आणि लोकपालाचा निवाडा किंवा आदेश बाजूला ठेवेल; किंवा
 - अपील प्राधिकरण आवश्यक किंवा योग्य वाटेल अशा निर्देशानुसार प्रकरण नवीन निकालात काढण्यासाठी लोकपालकडे पाठवेल; किंवा
 - लोकपाल किंवा निवाड्याच्या आदेशात सुधारणा करेल आणि अशा प्रकारे सुधारित लोकपाल किंवा निवाड्याच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यासाठी आवश्यक असलेले निर्देश देईल; किंवा
 - योग्य वाटेल असा कोणताही अन्य आदेश देईल.
- e) अपीलीय अधिकाऱ्यांच्या आदेशाचा परिणाम लोकपालाने दिलेल्या निवाड्यासारखा किंवा तक्रार नाकारण्याच्या आदेशासारखाच असेल.

5. तक्रार अर्जाचा नमुना वेबसाइटवर इथे प्रदान केला आहे

<https://www.srei.com/storage/app/media/pdf/FORM%20OF%20COMPLAINT.pdf>