

## रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिझर्व्ह बँक ("RBI") ने नियमन केलेल्या संस्थांच्या ग्राहकांच्या हितासाठी RBI च्या विद्यमान तीन लोकपाल योजना एकत्रित केल्या आहेत, म्हणजे (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) रिझर्व्ह बँकेमध्ये डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019 - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ('योजना') जी विनामूल्य, सोपी आणि अधिक ग्राहकांना प्रतिसाद देणारी वैकल्पिक विवाद निवारण यंत्रणा प्रदान करते.

रिझर्व्ह बँकेची ठळक वैशिष्ट्ये – एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 खालीलप्रमाणे आहे:

1. नियमन केलेल्या संस्थेच्या कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत तक्रार करू शकतो.

"सेवेतील कमतरता" म्हणजे कोणत्याही आर्थिक सेवेतील कमतरता किंवा अपुरीपणा किंवा त्याशी संबंधित अशा इतर सेवा, ज्या नियमन केलेल्या घटकाने वैधानिक किंवा अन्यथा प्रदान करणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान होऊ शकते किंवा होणार नाही;

"नियमित संस्था" म्हणजे बँक किंवा नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी, किंवा योजनेमध्ये परिभाषित केल्यानुसार सिस्टम सहभागी किंवा क्रेडिट माहिती कंपनी किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेली कोणतीही संस्था; योजनेंतर्गत वगळण्यात आलेले नाही

2. तक्रार भरण्याची प्रक्रिया

(a) योजनेअंतर्गत दाखल केलेल्या तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यावर प्रक्रिया करण्यासाठी RBI ने अशा ठिकाणी केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राची स्थापना केली आहे. ऑनलाइन केलेल्या योजनेतील तक्रारी या पोर्टलवर नोंदवल्या जातील (<https://cms.rbi.org.in>)

(b) इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल) आणि प्रत्यक्ष स्वरूपात (परिशिष्ट 1 प्रमाणे संलग्न केलेले स्वरूप), पोस्टल आणि हाताने वितरित केलेल्या तक्रारींसह वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे (परिशिष्ट 2 म्हणून संलग्न केलेल्या अधिकृततेचे स्वरूप) तक्रारींच्या बाबतीत. , संबोधित केले जाईल आणि केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे पाठवले जाईलसूचना देणे किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण शोधणे या स्वरूपाचे आहे.

पत्ता:

crpc@rbi.org.in वर ईमेल करा

पत्रव्यवहाराचा पत्ता

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,

चौथा मजला, सेक्टर १७,

चंदीगड – १६००१७

(c) रिझर्व्ह बँकेच्या कोणत्याही कार्यालयात थेट प्राप्त झालेल्या तक्रारी पुढील कारवाईसाठी केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे पाठवल्या जातील.

### 3. लोकपाल/उप लोकपाल यांचे अधिकार आणि कार्य

(a) लोकपाल ज्यासाठी लोकपाल पारितोषिक पारित करू शकतो अशा वादाच्या रकमेवर मर्यादा नाही. तथापि, तक्रारकर्त्याला होणाऱ्या कोणत्याही परिणामी नुकसानासाठी, तक्रारदाराचा वेळ, झालेला खर्च आणि त्यासाठी झालेल्या नुकसानीसाठी 1 लाख रुपयांच्या व्यतिरिक्त, 20 लाख रुपयांपर्यंतची भरपाई देण्याचा अधिकार लोकपालाला असेल. तक्रारदाराला होणारा त्रास/मानसिक त्रास

(b) लोकपालला सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्याचा आणि बंद करण्याचा अधिकार असला तरी, योजनेच्या कलम 10 अंतर्गत येणाऱ्या तक्रारी, योजनेच्या कलम 14 अन्वये नमूद केल्यानुसार सुविधाद्वारे निकाली काढलेल्या तक्रारी आणि त्या बंद करण्याचा अधिकार उप लोकपालाला असेल. केलेल्या तक्रारीचे स्वरूप सूचना देणे किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागणे आहे.

(c) योजनेच्या कलम 15 मध्ये नमूद केलेल्या घटनेत लोकपाल पुरस्कार देईल

(d) लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतो जर:

i त्याच्या मते सेवेत कोणतीही कमतरता नाही; किंवा

ii परिणामी नुकसानीसाठी मागणी केलेली भरपाई ही योजनेच्या कलम 8(2) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याच्या लोकपालच्या अधिकाराबाहेर आहे; किंवा

iii तक्रारदाराने वाजवी तत्परतेने तक्रारीचा पाठपुरावा केला नाही; किंवा

iv तक्रार कोणत्याही पुरेशा कारणाशिवाय आहे; किंवा

v. तक्रारीसाठी विस्तृत कागदोपत्री आणि मौखिक पुरावे विचारात घेणे आवश्यक आहे आणि अशा तक्रारीच्या निर्णयासाठी लोकपालसमोरची कार्यवाही योग्य नाही; किंवा

vi लोकपालच्या मते तक्रारकर्त्याला कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झालेली नाही.

### 4. तक्रारीची देखभाल न केल्याचे कारण

(अ) सेवेतील कमतरतेबद्दल तक्रारदाराने दाखल केलेली कोणतीही तक्रार या योजनेअंतर्गत खालील बाबींमध्ये असू नये:

- i नियमन केलेल्या घटकाचा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय;
- ii आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद
- iii लोकपालला थेट संबोधित केलेली तक्रार नाही
- iv नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारीविरुद्ध सामान्य तक्रारी
- v. एक विवाद ज्यामध्ये कायदेशीर किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केली जाते
- vi रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा
- vii नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद; आणि
- viii नियमन केलेल्या घटकाच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद
- ix क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (नियमन) कायदा, 2005 च्या कलम 18 मध्ये एक विवाद ज्यासाठी उपाय प्रदान केला आहे;
- x योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियमन केलेल्या घटकाच्या ग्राहकांशी संबंधित विवाद

(b) योजनेतर्गत तक्रार खोटी असू शकत नाही जोपर्यंत:

(अ) तक्रारदाराने, 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; किंवा नियमन केलेल्या घटकाला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नव्हते; आणि

ii तक्रारकर्त्याला नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर किंवा, जेथे कोणतेही उत्तर मिळाले नाही, तेव्हा तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रार लोकपालकडे केली जाते.

(b) तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीच आहे -

i लोकपालासमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढणे किंवा व्यवहार करणे, लोकपालाने, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक व्यक्तींकडून प्राप्त झाले किंवा नाही

ii कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांकडून मिळालेले असो वा नसो, गुणवत्तेनुसार निकाली काढले किंवा हाताळले गेले.

(c) तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही

(d) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादा कालावधी संपण्यापूर्वी विनियमित घटकाकडे तक्रार करण्यात आली होती.

(e) तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो

(f) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा अधिवक्ता व्यतिरीक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो.

## 5. तक्रारीचे निराकरण

(अ) लोकपाल/उप लोकपाल तक्रारदार आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यात सुविधा किंवा सलोखा किंवा मध्यस्थीद्वारे कराराद्वारे तक्रारीच्या निपटाराला प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करेल.

(b) नियमन केलेली संस्था, तक्रार मिळाल्यावर, तक्रारीतील प्रतिवादांना उत्तर म्हणून त्याची लिखित आवृत्ती, त्यावर अवलंबून असलेल्या कागदपत्रांच्या प्रतींसह, निराकरणासाठी लोकपालसमोर 15 दिवसांच्या आत दाखल करेल.

परंतु, लोकपाल, लोकपालच्या समाधानासाठी, नियमन केलेल्या घटकाच्या लिखित विनंतीवरून, त्याची लिखित आवृत्ती आणि कागदपत्रे दाखल करण्यासाठी योग्य वाटेल असा पुढील वेळ देऊ शकेल.

(c) सुविधेद्वारे तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, सामंजस्याने किंवा मध्यस्थीद्वारे तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी तक्रारदाराची नियमन केलेल्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांसमवेत बैठक घेण्यासह योग्य वाटेल अशी कारवाई सुरू केली जाऊ शकते.

(d) तक्रारीचे निराकरण केले जाईल असे मानले जाईल जेव्हा:

(a) लोकपालच्या हस्तक्षेपानंतर तक्रारदारासह नियमन केलेल्या घटकाने ते निकाली काढले आहे; किंवा

(b) तक्रारकर्त्याने लिखित स्वरूपात किंवा अन्यथा (जे रेकॉर्ड केले जाऊ शकते) मान्य केले आहे की तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा

(c) तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे.

## 6. अपील प्राधिकरणासमोर अपील करा

(a) तक्रारदार, योजनेच्या कलम 16(2)(c) ते 16(2)(f) अंतर्गत कागदपत्रे/माहिती न सादर केल्याबद्दल किंवा तक्रार नाकारल्याबद्दल पारित झालेल्या पुरस्कारामुळे नाराज होऊ शकतो, 30 दिवसांच्या आत पुरस्कार मिळाल्याची किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेला, अपील प्राधिकरणासमोर अपील करण्यास प्राधान्य द्या, म्हणजे विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक, आरबीआय योजनेचे प्रशासन.

परंतु अपीलीय अधिकारी, तक्रारदाराने वेळेत अपील न करण्यामागे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असल्यास, पुढील कालावधी ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसावा.

## 7. पॅन इंडिया अधिकार क्षेत्रासह प्रमुख नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील खाली दिलेला आहे:

श्री के सेल्वराज

गट सामान्य सल्लागार आणि प्रमुख अनुपालन

पत्ता: अॅशफोर्ड सेंटर, पहिला मजला, शंकर राव नरम मार्ग, लोअर परेल पश्चिम, मुंबई - 400 013.

महाराष्ट्र, भारत.

ई-मेल: k.selvaraj@apacfin.com

दूरध्वनी क्रमांक: ०२२ - ६६६६८१६९

योजनेची प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर <https://apacfin.com/> आणि आमच्या शाखांमध्ये उपलब्ध आहे आणि विनंती केल्यावर ती शेअर केली जाईल