

रिझर्व्ह बँक – इंटिग्रेटेड ऑब्ज्सेक्टिव्ह स्क्रीम (एकात्मिक लोकपाल योजना) 2021

ठळक वैशिष्ट्ये

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 पासून लागू आहे. आर.बी.आय लोकपाल यंत्रणेचे अधिकारक्षेत्र तटस्थ बनवून ही योजना 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टीकोनाचा अवलंब करते. ही योजना आता आर.बी.आय च्या विद्यमान तीन लोकपाल योजनांना एकत्रित करते आणि त्या आहेत, (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019

उपयुक्तता:

या योजनेत खालील नियंत्रित संस्थांचा (रेग्युलेटेड एंटीटीजचा) (आर.ई) समावेश आहे:

- सर्व व्यावसायिक बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका, शेड्यूल्ड प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका आणि नॉन-शेड्यूल्ड प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका, ज्यांच्या ठेवीचे आकारमान मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षण केलेल्या ताळेबंदाच्या (बॅलन्स शीटच्या) तारखेनुसार 50 कोटी रुपये किंवा त्याहून अधिक आहे;
- सर्व नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्या (एन.बी.एफ.सी) (हाऊसिंग फायनान्स कंपन्या वगळून) ज्या (a) ठेवी स्वीकारण्यासाठी अधिकृत आहेत; किंवा (b) त्यांच्याकडे असे ग्राहक इंटरफेस आहे ज्यांच्या मालमतेचा आकारमान मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षण केलेल्या ताळेबंदाच्या (बॅलन्स शीटच्या) तारखेनुसार 100 कोटी रुपये किंवा त्याहून अधिक आहे; आणि
- योजनेतर्गत परिभाषित केल्याप्रमाणे सर्व सिस्टम पार्टीसिपंट.

या योजनेतर्गत तक्रारीचे निवारण करण्याची प्रक्रिया:

1. **तक्रारीचे कारण:** कोणतीही कृती/नियंत्रित संस्थेला वगळणे ज्यामुळे परिणामी सेवेतील कमतरता तयार होते वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल करू शकतात.

"अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे एखादी व्यक्ती, वकीलाव्यतिरिक्त (जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नाही) ज्याला लोकपालासमोर कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी योग्यरित्या लेखी स्वरूपात नियुक्त केले गेले आहे आणि अधिकृत केले गेले आहे.

1.1 **तक्रार योजनेतर्गत राहणार नाही, जोपर्यंत:**

a) तक्रारदाराने, या योजनेतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित नियंत्रित संस्थेकडे लेखी तक्रार केली होती आणि

- तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नियंत्रित संस्थेने नाकारली होती, आणि तक्रारदाराचे उत्तराने समाधान झालेले नाही; किंवा नियंत्रित संस्थेला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नव्हते; आणि
- तक्रारदाराला नियंत्रित संस्थेकडून तक्रारीला उत्तर मिळाल्यानंतर एका वर्षाच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाते किंवा, जेथे तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही,

b) तक्रार कारवाईच्या समान कारणाच्या संदर्भात नाही जी आधीच:

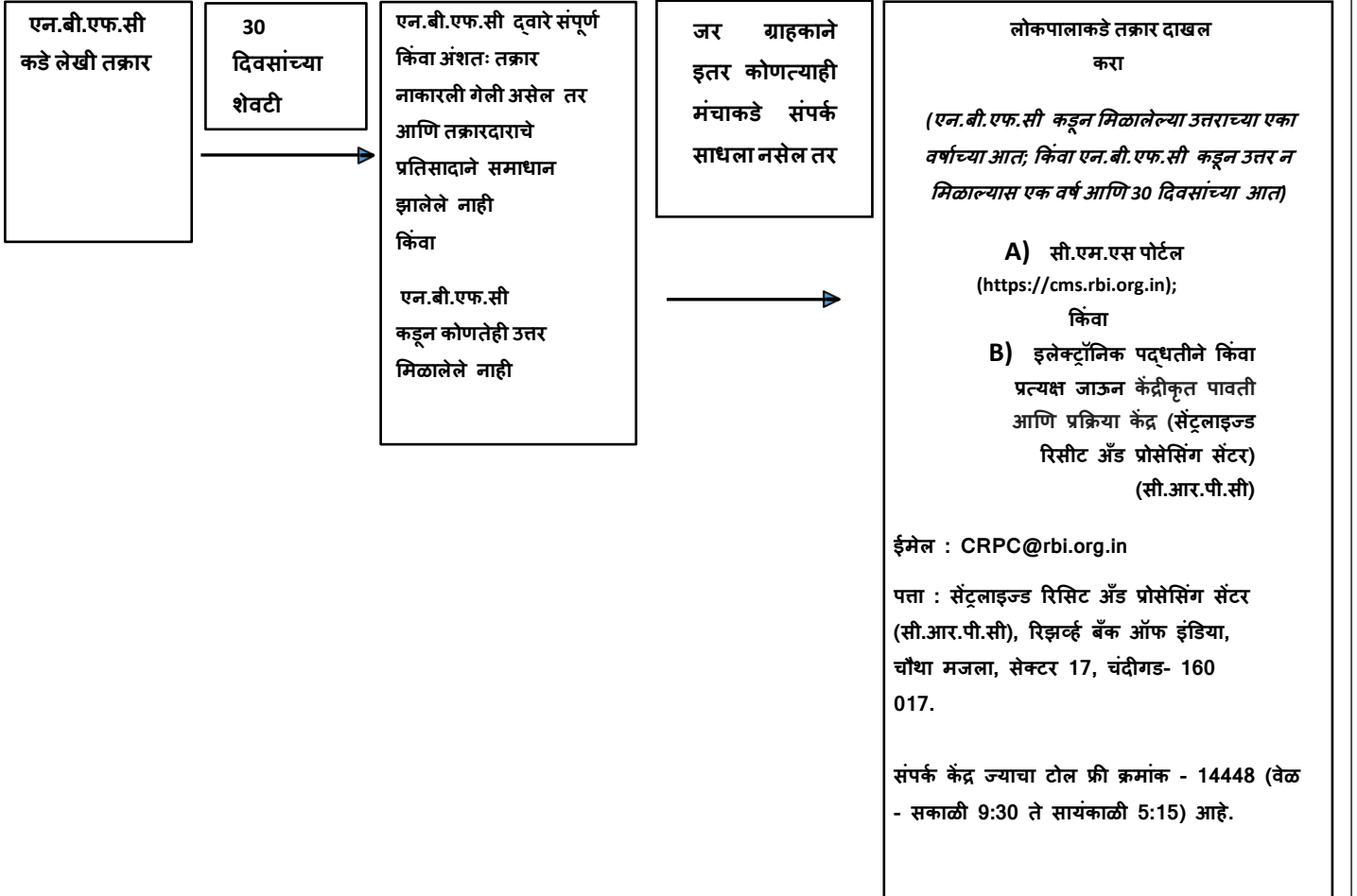
- लोकपालासमोर प्रलंबित आहे किंवा एखाद्या लोकपालाने गुणवत्तेवर निकाली काढले किंवा हाताळले आहे, मग ते त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अनेक तक्रारदारांसह, किंवा संबंधित एक किंवा अनेक पक्ष यांच्याकडून प्राप्त झालेले असो किंवा नसो;
- कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित आहे; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेनुसार निकाली काढले किंवा हाताळले गेले आहे, मग ते त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अनेक तक्रारदार / पक्षांकडून प्राप्त झाले असो किंवा नसो.

- c) तक्रार अपमानास्पद किंवा क्षुल्लक किंवा तापदायक स्वरूपाची असू नये;
- d) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी नियंत्रित संस्थेकडे तक्रार केली गेली होती;
- e) तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;
- f) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकील वगळता, जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो, इतर अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे.

III. या योजनेतर्गत तक्रारीची देखभाल न करण्याची कारणे अशी आहेत ज्यात पुढील बाबींचा समावेश आहे-

- नियंत्रित संस्थेचा वाणिज्यिक निवाडा/वाणिज्यिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियंत्रित संस्था यांच्यातील वाद;
- एक तक्रार जी थेट लोकपालाना संबोधित केलेली नाही;
- नियंत्रित संस्थेचा व्यवस्थापक वर्ग किंवा कार्यकारी अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- एक विवाद, ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कारवाई सुरु केली आहे;
- आर.बी.आय च्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- नियंत्रित संस्थांमधील वाद; आणि
- एका आर.ई च्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी संबंधित एक विवाद.

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया :



अपीलीय प्राधिकरणापुढे अपील करणे:

- लोकपाल कार्यालयाने तक्रारीच्या दिलेल्या निवाड्यामुळे किंवा तक्रार फेटाळल्यामुळे त्रस्त तक्रारदाराला, निवाडा किंवा नाकारलेली तक्रार मिळाल्याच्या तारखेच्या 30 दिवसांच्या आत, कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (सी.ई.पी.डी), आर.बी.आय कडे अपील करता येईल.
- अपीलीय प्राधिकरण, जर समाधानी असेल की तक्रारदाराकडे वेळेत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण आहे, तर 30 दिवसांपेक्षा आतील पुढील कालावधीसाठी परवानगी देऊ शकतं

तक्रारीचे निराकरण:

- लोकपालासमोरील कार्यवाही ही सारांश स्वरूपाची असते.
- सुविधा, सामंजस्य किंवा मध्यस्थीद्वारे समझोताला प्रोत्साहन देते. जर झाले नाही, तर निवाडा/आदेश जारी केला जाईल

टीप :

- ही पर्यायी विवाद निवारण यंत्रणा आहे.
- तक्रारदाराला न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंचाकडे किंवा प्राधिकरणाकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

कृपया योजनेच्या तपशीलवार प्रतसाठी https://rbi docs.rbi.org.in/r docs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf पहा

एन.बी.एफ.सी.साठी लोकपालांच्या कार्याचा पत्ता आणि कार्यक्षेत्र

अनुक्र मांक	केंद्र	एन.बी.एफ.सी लोकपाल कार्यालयाचा पत्ता	कार्यक्षेत्र
1.	चेन्नई	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लॅसिस, चेन्नई 600 001 एस.टी.डी कोड : 044 दूरध्वनी क्रमांक : 25395964 फॅक्स नाही : 25395488 ईमेल : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	तामिळनाडू, अंदमान आणि निकोबार बेटे, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगणा, केरळ, लक्षद्वीप केंद्रशासित प्रदेश आणि पुदुचेरी केंद्रशासित प्रदेश
2.	मुंबई	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया आर.बी.आय भायखळा ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन समोर, भायखळा, मुंबई-400 008 एस.टी.डी कोड: 022 दूरध्वनी क्रमांक : 2300 1280 फॅक्स क्रमांक : 23022024 ईमेल : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगड, दादरा आणि नगर हवेली केंद्रशासित प्रदेश, दमण आणि दिऊ
3.	नवी दिल्ली	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया संसद मार्ग नवी दिल्ली -110001 एस.टी.डी कोड : 011 दूरध्वनी क्रमांक : 23724856 फॅक्स क्रमांक : 23725218-19 ईमेल : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, चंदीगड हिमाचल प्रदेश केंद्रशासित प्रदेश , आणि राजस्थान आणि जम्मू- काश्मीर राज्य
4.	कोलकाता	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता- 700 001 एस.टी.डी कोड : 033 दूरध्वनी क्रमांक : 22304982 फॅक्स क्रमांक : 22305899 ईमेल : cms.nbfcoolkata@rbi.org.in	पश्चिम बंगाल, सिक्कीम, ओडिशा, आसाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोराम, नागालँड, त्रिपुरा, बिहार आणि झारखंड