

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना २०२१

ठळक वैशिष्ट्ये

❖ लागू होण्याची योग्यता:

एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ १२ नोव्हेंबर २०२१ पासून लागू होत आहे.

योजनेअंतर्गत वगळण्यात आलेले नाही त्या मर्यादेपर्यंत, रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेल्या बँक किंवा बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी, किंवा सिस्टम पार्टिसिपंट किंवा क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी किंवा इतर कोणत्याही संस्थेला लागू;

❖ योजनेअंतर्गत तक्रार निवारणाची प्रक्रिया:

• तक्रारीची कारणे:

नियमन केलेल्या संस्थेच्या (RE) कोणत्याही कृती/काढूपणामुळे सेवेत कमतरता निर्माण झाल्यास, वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करता येते.

'सेवेतील कमतरता' म्हणजे कोणत्याही वित्तीय सेवेतील कमतरता किंवा अपुरीता, किंवा त्याशी संबंधित अशा इतर सेवा, ज्या नियमन केलेल्या संस्थेला कायदेशीररित्या किंवा अन्यथा प्रदान करणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान होऊ शकते किंवा होऊ शकत नाही.

'अधिकृत प्रतिनिधी' म्हणजे वकिलाव्यतिरिक्त (जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसेल) अशी व्यक्ती जी लोकपालसमोरील कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी योग्यरित्या नियुक्त केलेली आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत केलेली असते.

• जोपर्यंत खालील अटी पूर्ण होत नाहीत, तोपर्यंत या योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल केली जाणार नाही:

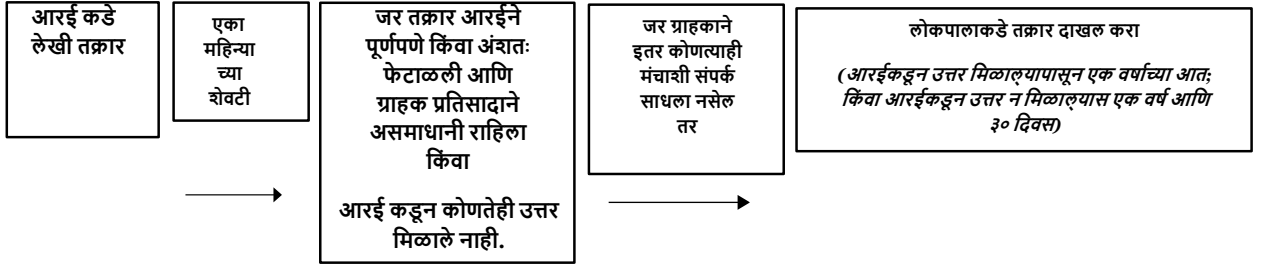
- तक्रारदाराने योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडे लेखी तक्रार केली होती आणि
 - नियमन केलेल्या संस्थेने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नव्हता; किंवा नियमन केलेल्या संस्थेला तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नव्हते; आणि
 - तक्रारदाराला नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा जर उत्तर मिळाले नाही तर तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि ३० दिवसांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाते.
- तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणाबाबत नाही जी आधीच आहे:
 - लोकपालासमोर प्रलंबित असलेली किंवा लोकपालाद्वारे निकाली काढलेली किंवा गुणवत्तेच्या आधारावर हाताळलेली प्रकरणे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झाली असोत किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसोबत, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक पक्षांकडून प्राप्त झाली असोत;
 - कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादासमोर किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेले; किंवा, त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झालेली असो वा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसोबत प्राप्त झालेली असो, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाद्वारे किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेच्या आधारावर निकाली काढलेली किंवा हाताळलेली प्रकरणे.
- तक्रार ही अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक नाही;

- अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादांच्या कालावधीच्या समाप्तीपूर्वी नियमन केलेल्या संस्थेकडे तक्रार करण्यात आली होती;
- तक्रारदार योजनेच्या कलम ११ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;
- तक्रार तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केली जाते, जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो.

• योजनेअंतर्गत तक्रार कायम न राहण्याची कारणे अशी आहेत:

- व्यावसायिक निर्णय/आरईचा व्यावसायिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि आरई यांच्यातील वाद;
- तक्रार थेट लोकपालाकडे न पाठवता;
- आरईच्या व्यवस्थापनाविरुद्ध किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- कायदेशीर किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कोणत्या कारवाईची सुरुवात केली जाते याबद्दलचा वाद;
- आरबीआयच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- आरई मधील वाद; आणि
- आरईच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद.

❖ तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:



<p>प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील:</p> <p>नाव: सोनल कुमार दूरध्वनी क्रमांक: +91 8047168295 ईमेल आयडी: nodalofficer@godrejfinance.com</p>	<p>लोकपालाचे तक्रार दाखल करण्याचे पोर्टल:</p> <p>https://cms.rbi.org.in</p> <p>सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC) चे संपर्क तपशील</p> <p>ईमेल आयडी: crpc@rbi.org.in</p> <p>पत्ता: केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर १७, चंदीगड - १६००१७</p> <p>टोल फ्री क्रमांक - १४४४८</p>
---	--

❖ **अपील प्राधिकरणासमोर अपील:**

लोकपाल कार्यालयाने दिलेल्या निवाड्यामुळे किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे पीडित तक्रारदार, निवाडा मिळाल्यापासून किंवा तक्रार नाकारल्यापासून 30 दिवसांच्या आत, कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (CEPD), RBI यांच्याकडे अपील करू शकतो.

जर अपील प्राधिकरणाला खात्री पटली की तक्रारदाराकडे वेळेत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण होते, तर ते ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेला कालावधी देऊ शकतात.

❖ **तक्रारींचे निराकरण:**

- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते.
- सुविधा, समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे तोडगा काढण्यास प्रोत्साहन देते, जर तोडगा निघाला नाही, तर निवाडा/आदेश जारी करू शकते.

❖ **टीप:**

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे.
- तक्रारदाराला न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंचाकडे किंवा प्राधिकरणाकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.
- योजनेच्या अधिक माहितीसाठी <https://www.rbi.org.in> पहा.