

आरोहण फायर्नॅन्शअल सर्व्हिसेस लिमिटेड



आरबीआय एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021ची प्रमुख
वैशिष्ट्ये

आरबीआय एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021ची प्रमुख वैशिष्ट्ये

आरबीआयने आरबीआयच्या तीन लोकपाल योजना, ज्यांची नावे आहेत (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006 (ii) नॉन-बँकिंग फायनॅन्शियल कंपनीज, 2018 साठी लोकपाल योजना आणि (iii) डिजिटल ट्रांझॅक्शनसाठी लोकपाल योजना; ह्या योजनांसाठी एका रिझर्व बँक-एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 (“योजना”) मध्ये एकात्मिकता केली आहे. ही योजना आरबीआयच्या लोकपाल यंत्रणेला अधिकार क्षेत्र नसलेले बनवून ‘एक राष्ट्र एक लोकपाल’ हा दृष्टिकोन स्वीकारते. कोणताही ग्राहक जो सेवेच्या कमतरतेचा बळी आहे (कोणतीही आर्थिक सेवा किंवा त्याच्याशी संबंधित इतर अन्य सेवेत कमी किंवा अपुरेपणा, ज्याला कंपनीद्वारे वैधानिकरीत्या किंवा अन्यथा देणे आवश्यक आहे, ज्याच्या परिणामाने ग्राहकाला आर्थिक नुकसान किंवा क्षति होऊ शकते (किंवा होणारपण नाही), ते या योजनेचा अंतर्गत लिखित किंवा कुठल्याही इतर प्रकारे तक्रार करू शकतात.

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021, नोव्हेंबर 12, 2021 पासून प्रभावी आहे.

ह्या योजनेची काही प्रमुख वैशिष्ट्ये खालील प्रमाणे आहेत:

1. तक्रारदार लोकपालापाशी कोणत्या योजनेच्या अंतर्गत तक्रार करित आहे, हे आता गरजेचे नाही.
2. या योजनेमध्ये तक्रार करण्याचा आधार असेल ‘सेवेत कमी’, ह्याचे वर्णन केले आहे आणि ह्याच्या अपवादांची एक निर्दिष्ट यादी आहे. त्यामुळे “योजनेतील यादीप्रमाणे हे समाविष्ट नाही” च्या अंतर्गत तक्रारी अस्वीकार करण्यात येणार नाही.
3. या योजनेने प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे हक्क संपवले आहेत.
4. आरबीआय चंदीगढद्वारे कुठल्याही भाषेत शारीरिक किंवा ई-मेलद्वारे केलेल्या तक्रारांची प्राप्त्ये आणि प्राथमिक प्रोसेसिंगसाठी एक केंद्रीकृत रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटरची स्थापना करण्यात आली आहे.
5. आरोहण (“रेग्युलेटेड संस्था”)चे प्रतिनीधित्व आणि ग्राहकाद्वारे रेग्युलेटेड संस्थेच्या विरुद्ध केलेल्या तक्रारीशी संबंधित माहिती उपलब्ध करण्याची जबाबदारी सरकारी बँक किंवा यासारखी कुठल्यातरी संस्थेच्या जनरल मॅनेजर पदावर असलेल्या प्रिंसिपल नोडल ऑफिसरची असेल.
6. रेग्युलेटेड संस्थेद्वारे समाधानकारक आणि वेळेवर माहिती/दस्तऐवज नाही दिल्यास लोकपालद्वारे संस्थेविरुद्ध घेतलेल्या कोणत्याही निर्णयाच्या बाबतीत संस्थेकडे अपील करण्याचा कोणताही हक्क राहणार नाही.
7. आरबीआयची वेबसाइट आणि सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) वर ह्या योजनेची प्रत उपलब्ध आहे.

8. तक्रार करण्याची प्रक्रिया

- i. आरबीआय पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) च्या माध्यमाने तक्रार करता येते.
- ii. तक्रारदार विशिष्ट ईमेल CRPC@rbi.org.in च्या माध्यमाने आपली तक्रार नोंदवू शकतात किंवा संलग्न फॉर्मेट (अनुलग्नक A) मध्ये भारतीय रिझर्व बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगढ-160017 येथे स्थापित 'सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटरवर शारीरिकरीत्या आपली तक्रार नोंदवू शकतात.
- iii. यासोबत, सुरवातीला हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषेतील टोल फ्री नंबर - 14448 (सकाळी 9.30 ते सायंकाळी 5.15 पर्यंत) सह एक कॉन्टॅक्ट सेंटरपण चालवण्यात येईल आणि भविष्यात इतर भारतीय भाषांमध्येसुद्धा याचा विस्तार करण्यात येईल.
- iv. रेग्युलेटेड संस्थेद्वारे नियुक्त केलेले प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर, रेग्युलेटेड संस्थेचे प्रतिनीधित्व करणे आणि नोंदोवलेल्या तक्रारीविषयी त्यांच्याकडून माहिती देण्यासाठी जबाबदार असतील. कंपनीचे प्रिंसिपल नोडल ऑफिसरशी संपर्क साधण्यासाठी आमची वेबसाइट बघा.
- v. रेग्युलेटेड संस्थे कडून तक्रार मिळाल्यावर, 15 दिवसांच्या आत संबंधित कागद पत्रांसोबत लेखी उत्तर देण्यात आले पाहिजे. खरंतर, रेग्युलेटेड संस्थेद्वारे लेखी लोकपालच्या समाधानाप्रमाणे कारण सांगितल्यावर लोकपालच्या विवेकानुसार लिखित आवृत्ति आणि कागदपत्र प्रदान करण्यासाठी संस्थेला योग्य वेळ दिला जाऊ शकतो.
- vi. लोकपाल/उपलोकपालद्वारे कुठल्याही स्तरावर जर योजलेल्या अंतर्गत तक्रार योग्य नसल्यास, तर तक्रार अस्वीकार केली जाऊ शकते.
- vii. जर तक्रारदाराला निर्णय समाधानकारक वाटला नाही तर, तो/ती निर्णय मिळाल्याच्या किंवा तक्रार अस्वीकार झाल्याच्या 30 दिवसांच्या आत अपिलेट अथॉरिटी समोर अपील नोंदवू शकतो/शकते. आरबीआयचे कंझ्युमर एड्युकेशन आणि प्रोटेक्शन विभागाचे एक्झेक्युटिव्ह डायरेक्टर-इन चार्ज या योजनेच्या अंतर्गत अपिलेट अथॉरिटी असतील. जर अपिलेट अथॉरिटी आश्वस्त होतात की ठरलेल्या वेळेच्या आत अपील न केल्याचे तक्रारदाराकडे ठोस कारण आहे तर, त्यांना 30 दिवसांचा जास्तीचा वेळ मिळेल.

तक्रार अस्वीकार करण्याचा आधार:

(1) या योजनेच्या अंतर्गत खालील बाबतीत सेवेत कमी असल्याची तक्रार स्वीकारली जाणार नाही.

(क) रेग्युलेटेड संस्थेचा व्यावसायिक निर्णय;

- (ख) आउटसोर्सिंग कॉन्ट्रॅक्टशी संबंधित व्हेंडर आणि रेग्युलेटेड संस्थेमधील कुठलाही वाद;
- (ग) लोकपालकडे थेटरीत्या न पाठवलेली तक्रार;
- घ) रेग्युलेटेड संस्थेच्या मॅनेजमेंट किंवा एक्झेक्युटिव्हच्या विरुद्ध साधारण तक्रार;
- (ङ) एक असा वाद, ज्या बाबतीत वैधानिक किंवा कायदेशीर संस्थेचे पालन करून रेग्युलेटेड संस्थेद्वारे क्रिया सुरू करण्यात आली;
- (च) रिझर्व बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- (छ) रेग्युलेटेड संस्थांमधील कोणताही वाद;
- (ज) रेग्युलेटेड संस्थेचे कर्मचारी/मालक ह्यांच्यामधील वाद;
- (झ) एक असा वाद ज्यासाठी क्रेडिट इंफर्मेशन कंपनीज (रेग्युलेशन) अॅक्ट, 2005च्या कलम 18 मध्ये समाधान दिलेले आहे;
- (ञ) रेग्युलेटेड संस्थेचा ग्राहक संबंधी असा वाद जो योजनेच्या अंतर्गत सामिल नाही.
- (2) ह्या योजनेच्या अंतर्गत कुठलीही तक्रार स्वीकारली जाणार नाही, जर:
- (क) तक्रारदाराने योजनेच्या अंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी संबंधित रेग्युलेटेड संस्थे समोर लेखी तक्रार नोंदोवली नसेल आणि -
- (i) रेग्युलेटेड संस्थेद्वारे तक्रार पूर्ण किंवा आंशिकरीत्या अस्वीकार करण्यात आली असेल आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नसेल; किंवा रेग्युलेटेड संस्थेद्वारे तक्रार मिळाल्याच्या 30 दिवसांनंतर तक्रारदाराला काही उत्तर मिळाले नसेल; आणि
- (ii) तक्रारदाराद्वारे नोंदोवलेल्या तक्रारीसाठी रेग्युलेटेड संस्थेकडून उत्तर मिळाल्यावर, एका वर्षाच्या आत, लोकपाल समोर तक्रार नोंदोवण्यात आली असल्यास किंवा तक्रारीच्या तारखेनंतर एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नसेल.
- (ख) तक्रार त्याच क्रियेच्या कारणाशी संबंधित नाही, जे पहिल्यापासून आहे -
- (i) लोकपाल समोर निलंबित आहे किंवा लोकपालद्वारे हाताळले गेले आहे, जरी एकाच तक्रारदाराकडून आले असेल किंवा नाही किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून, या संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिकांकडून आले असेल;
- (ii) न्यायालय, ट्रायब्युनल किंवा आर्बिट्रेटर किंवा इतर फोरम किंवा अथॉरिटीसमोर निलंबित आहे; किंवा कुठल्याही न्यायालय, ट्रायब्युनल किंवा अथॉरिटी किंवा कोणत्याही इतर फोरम किंवा अथॉरिटीद्वारे तथ्यांवर आधारित हाताळले गेले असेल, जरी एकाच तक्रारदाराकडून मिळाले असेल किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदार /संबंधित पक्षाकडून मिळाले असेल,

(ग) तक्रार अपमानासप्त, नगण्य किंवा त्रास देणारी नसल्यास ;

(घ) रेग्युलेटेड संस्थेकडे अशा दाव्यासाठी करण्यात आलेली तक्रार लिमिटेशन ॲक्ट, 1963च्या अंतर्गत प्रस्तावित मर्यादित कालावधी संपण्यापूर्वी करण्यात आली असेल;

(ङ) योजनेच्या कलम 11 मधील निर्देशानुसार तक्रारदार संपूर्ण माहिती देतो.

(च) तक्रारदाराद्वारे वैयक्तिकरीत्या किंवा वकीलाशिवाय कोणत्याही अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार नोंदोवता येते तोपर्यंतच की वकील बळी झालेली व्यक्ति नाही.

अधिक माहितीसाठी कृपया आरबीआयची वेबसाइट www.rbi.org.in वरील उपलब्ध योजनेचे वर्णन बघावे. या योजनेची प्रत आमच्या शाखांमध्ये देखील उपलब्ध आहे, जी विनंती केल्यास ग्राहकांना मिळू शकेल.

लोकपाल जवळ (नोंदोवण्यासाठी) तक्रार फॉर्म

[योजनेचे कलम 11 (2)]

(तक्रारदारांद्वारे भरण्यात यावे)

सर्व जागा अनिवार्य आहेत, जिथे अन्यथा उल्लेखित केले नसेल

प्रति,
लोकपाल

मेंडम/सर

विषय: (नोंदणीकृत
संस्थेचे नाव) च्या(रेग्युलेटेड संस्थेची शाखा किंवा
कार्यालयाचे ठिकाण) च्या विरुद्ध तक्रार.

तक्रारीचे वर्णन:

1. तक्रारदाराचा नाव.....

2. वय (वर्ष).....

3. लिंग.....

4. तक्रारदाराचा संपूर्ण पत्ता.....

.....

.....

पिन कोड.....

फोन नं. (जर असेल तर).....

मोबाइल नं.....

ई-मेल (जर असेल तर)

5. ज्यांच्या विरुद्ध तक्रार केली जात आहे (रेग्युलेटेड संस्थेच्या शाखेचे किंवा कार्यालयाचे नाव आणि संपूर्ण
पत्ता).....

.....

.....

6. रेग्युलेटेड संस्थेसोबत संबंधाचे स्वरूप / अकाउंट नंबर (असल्यास)

.....

7. देवाण-घेवाणाची तारीख आणि वर्णन, जर असेल तर:

.....
 (क) तक्रारदाराद्वारे रेग्युलेटेड संस्थेजवळ केलेल्या तक्रारीची तारीख (कृपया तक्रारीची एक प्रत जोडा)

.....
 (ख) तक्रारदाराद्वारे कोणतेही रिमांडर पाठविण्यात आले होते का? हो / नाही

(कृपया रिमांडरची प्रत जोडा)

.....
 8. कृपया संदर्भ बॉक्सवर चिन्ह लावा (हो/नाही)

तुमची तक्रार काय:

(i)	न्यायालयात विचाराधीन/मध्यस्थतीतेच्या अंतर्गत आहे?	हो	नाही
(ii)	कोणत्याही वकीलाद्वारे केली गेली आहे, जेव्हा वकील बळी पडलेला पक्ष नाही?	हो	नाही
(iii)	निर्णय झाले आहे किंवा लोकपालकडे त्याच आधारावर प्रक्रियेत आहे?	हो	नाही
(iv)	एका रेग्युलेटेड संस्थेच्या मॅनेजमेंट किंवा एक्झेक्युटिव्हच्या विरुद्ध सर्वसामान्य तक्रारीप्रमाणे आहे ?	हो	नाही
(v)	रेग्युलेटेड संस्थांच्यामधील वादाच्या आधारावर आहे?	हो	नाही
(vi)	कर्मचारी आणि मालकाच्या संबंधाशी जोडलेले आहे?	हो	नाही

9. तक्रारीचा विषय:

10. तक्रारीचे वर्णन:

(जर जागा पुरेशी नसेल तर एक वेगळा शीट जोडा)

.....

न्यायालयात विचाराधीन/मध्यस्थतीतेच्या अंतर्गत आहे जर त्याच क्रियेच्या संबंधित तक्रार पूर्वीपासून कुठल्याही न्यायालय, न्यायाधीकरण किंवा मध्यस्थी किंवा कोणी इतर अधिकार्याद्वारे वैयक्तिकरीत्या किंवा संयुक्तरीत्या निलंबित आहे/तीचा वस्तुस्थितीनुसार निर्णय घेण्यात आला आहे

11. तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या अवधीत रेग्युलेटेड संस्थेकडून यावर काही उत्तर मिळाले की नाही हो/नाही.

(जर हो असेल तर, कृपया उत्तराची एक प्रत जोडावी)

12. लोकपालकडून ज्या मदतीची मागणी केली गेली.

.....
.....

(कृपया तुमच्या दाव्याच्या समर्थनात कागदीप्रमाणाची एक प्रत जोडा, जर असल्यास)

13. तक्रारदाराद्वारे मोबदला म्हणून दावा केलेल्या रकमेच्या मागणीचा प्रकार आणि मर्यादा (कृपया योजनेचे कलम 15 (4) आणि 15 (5) बघा)

रु.....
.....

14. जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी:

घोषणा

(i) मी/आम्ही, याद्वारे तक्रारदार घोषणा करित आहेत की:

क) वर दिलेली माहिती खरी आणि अचूक आहे; आणि

ख) मी/आम्ही वरील वर्णन केलेल्या माहितीमध्ये आणि जमा केलेल्या कागदपत्रांमध्ये कोणतीही माहिती लपवली किंवा चुकीच्या पद्धतीने दिली नाही.

(ii) योजनेच्या कलम 10(2) च्या तरतुदीनुसार स्वीकृतीच्या एका वर्षाच्या समाप्तीपूर्वी तक्रार नोंदोवली गेली आहे

आपले विश्वस्नीय,

(तक्रारदार/अधिकृत प्रतिनीधीची सही)

अधिकार

जर तक्रारदार स्वतःकडून लोकपाल समोर हजर किंवा विधान करण्यासाठी कोणा व्यक्तिला नियुक्त करू इच्छितात तर खालील घोषणा जमा करण्यात यावी:

मी/आम्ही.....याद्वारे श्री/श्रीमति.....ना माझे/आमचे प्रतिनीधि म्हणून नेमत आहे/आहोत:

संपूर्ण पत्ता.....

.....

.....

पिन कोड.....

फोन नं.....

मोबाइल नंबर.....

ई-मेल.....

(तक्रारदाराची सही)