

रिझर्व बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना २०२१

ठळक वैशिष्ट्ये

एकात्मिक लोकपाल (ऑबुड्समन) योजना, २०२१ ही १२ नोव्हेंबर २०२१ पासून लागू झाली आहे. आरबीआयच्या लोकपाल यंत्रणेचे कार्यक्षेत्र तटस्थ करून, या योजनेचा दृष्टिकोन 'एक राष्ट्र, एक लोकपाल' असा ठेवण्यात आला आहे. पूर्वीपासून अस्तित्वात असलेल्या, (१) बँकिंग ऑबुड्समन स्कीम, २००६; (२) ऑबुड्समन स्कीम फॉर नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनीज, २०१८; आणि (३) ऑबुड्समन स्कीम फॉर डिजिटल ट्रान्झॅक्शन्स, २०१९ या तीन लोकपाल योजनांचे एकत्रीकरण यात करण्यात आले आहे.

➤ **कोणाला लागू:** भारतीय रिझर्व बँकेद्वारे नियमन केल्या जाणाऱ्या सर्व घटकांना (म्हणजेच बँका/एनबीएफसी/पेमेंट सिस्टम ऑपरेटर्स यांना)

➤ **या योजनेखाली येणाऱ्या तक्रारींचे निवारण करण्याची प्रक्रिया:**

I. **तक्रारीची पृष्ठभूमी:** नियमन केल्या जाणाऱ्या घटकाद्वारे (रेग्युलेटेड एण्टिटी अर्थात आरई) केल्या गेलेल्या कोणत्याही कृतीमुळे/अथवा कृती न केली गेल्यामुळे (ओमिशन) सेवेत कमतरता आली असेल, तर त्याबद्दल व्यक्तिगतरीत्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधींच्या माध्यमातून तक्रार दाखल करता येऊ शकते.

"अधिकृत प्रतिनिधी" याचा अर्थ, लोकपालापुढील प्रक्रियेमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी नियुक्त करण्यात आलेली तसेच लेखी स्वरूपात अधिकार प्रदान करण्यात आलेली, वकिलाव्यतिरिक्त (संबंधित व्यक्ती वकील असल्यास अपवाद), व्यक्ती.

II. **खालील परिस्थितींत केलेली तक्रार या योजनेखाली ग्राह्य धरली जाईल:**

a) तक्रारदाराने, या योजनेखाली तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित रेग्युलेटेड एण्टिटीकडे लेखी तक्रार दिली असेल आणि

I. रेग्युलेटेड एण्टिटीने ही तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळून लावली असेल, आणि तक्रारदार या उत्तराबाबत समाधानी नसल्यास; किंवा रेग्युलेटेड एण्टिटीला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नसल्यास; आणि

II. रेग्युलेटेड एण्टिटीने तक्रारीवर दिलेले उत्तर तक्रारदाराला प्राप्त झाल्यापासून एक वर्षाच्या लोकपालाकडे तक्रार केली असल्यास किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष व ३० दिवसानंतरही कोणतेही उत्तर मिळाले नसल्यास.

b) ही तक्रार खालील परिस्थितीतील प्रलंबित कृतीकारणाशी संबंधित नसावी.

i. एखाद्या लोकपालापुढे तक्रार प्रलंबित असेल किंवा लोकपालाद्वारे गुणवत्तेच्या आधारे तिचे निवारण झालेले असेल, ती याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झालेली असेल किंवा नसेल किंवा एक वा

त्याहून अधिक तक्रारदारांसमवेत दाखल करण्यात आली असेल किंवा एक किंवा त्याहून अधिक तक्रारदार/पक्ष या तक्रारीशी संबंधित असतील अशा परिस्थितीत.

ii. तक्रार कोणत्याही न्यायालयापुढे, लवादापुढे किंवा आर्बिट्रटरपुढे किंवा कोणत्याही प्राधिकरणपुढे प्रलंबित असेल; किंवा कोणत्याही न्यायालयाने, लवादाने, आर्बिट्रटरने किंवा कोणत्याही प्राधिकरणाने गुणवत्तेच्या आधारावर ती निकाली काढली असेल, ती याच तक्रारदारातर्फे दाखल करण्यात आली असेल किंवा नसेल किंवा अन्य काही तक्रारदार/संबंधित पक्षांतर्फे दाखल करण्यात आली असेल, अशा परिस्थितीत.

c) तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा मनस्ताप देण्याच्या उद्देशाने केलेली नसेल तर.

d) लिमिटेशन कायदा, १९६३ खाली अशा प्रकारच्या दाव्यांसाठी, विहित करण्यात आलेली, मर्यादा मुदत उलटण्यापूर्वी रेग्यलेटेड एण्टिटीपुढे तक्रारी करण्यात आली असेल तर.

e) योजनेच्या ११व्या कलमात नमूद केलेली संपूर्ण माहिती तक्रारदाराने पुरवली असेल तर.

f) ही तक्रार तक्रारदाराने व्यक्तिगतरित्या किंवा वकिलाशिवाय कोणत्याही अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केली असेल तर (तक्रारदार व्यक्ती किंवा प्रतिनिधी पेशाने वकील असल्यास अपवाद).

III. खालील प्रकरणांशी संबंधित तक्रार या योजनेखाली ग्राह्य धरली जाणार नाही:

a) आरईने दिलेले व्यावसायिक निकालपत्र/व्यावसायिक निर्णय;

b) आउटसोर्सिंग कंत्राटासंदर्भात आरई व व्हेंडर यांच्यात निर्माण झालेला वाद;

c) लोकपालाला थेट संबोधित न करता दाखल करण्यात आलेली तक्रार

d) आरईच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी कर्मचाऱ्यांविरोधात असलेल्या सामान्य तक्रारी;

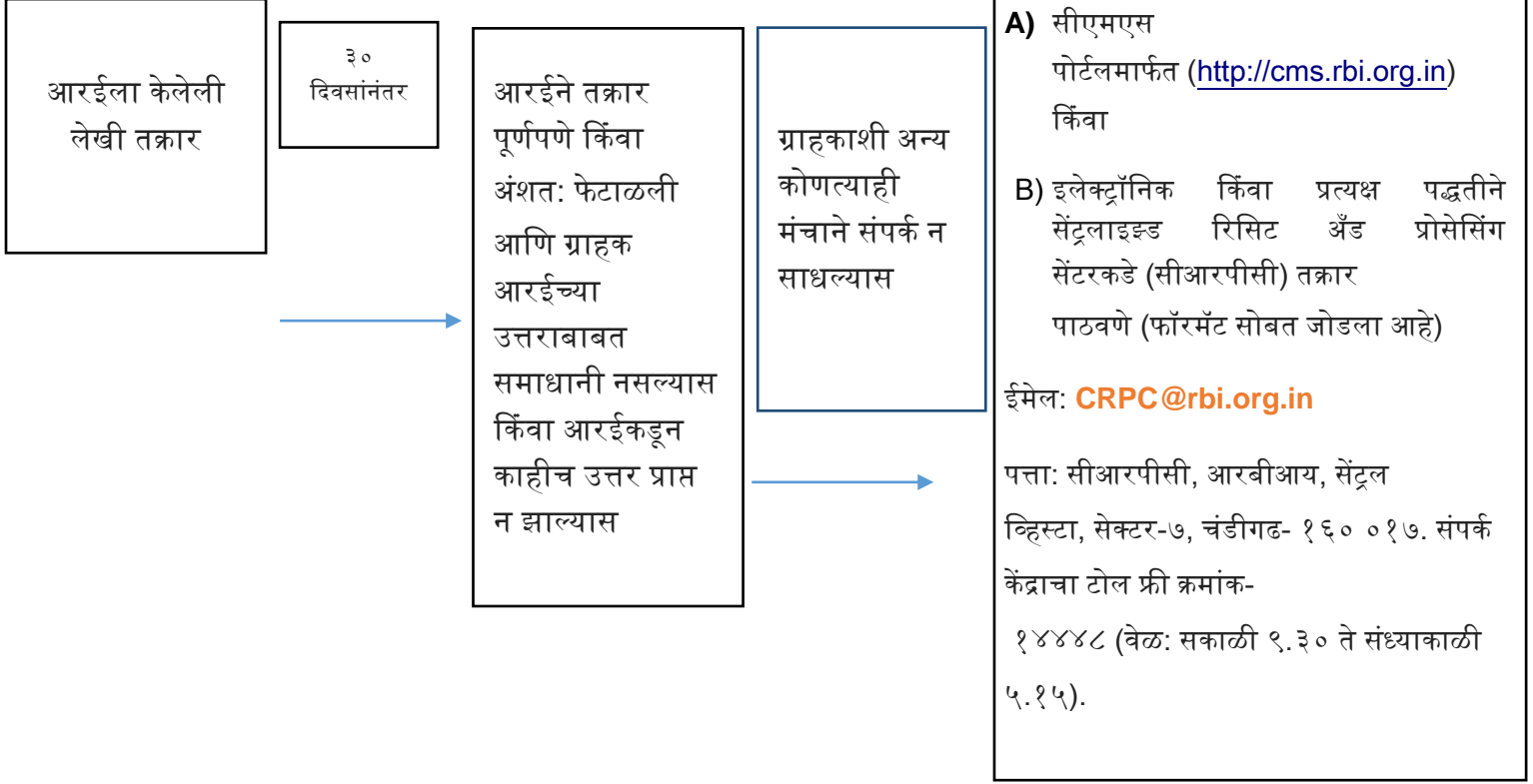
e) वैधानिक किंवा कायदा प्रवर्तन प्राधिकरणांद्वारे जारी आदेशांच्या पूर्ततेसाठी करण्यात आलेल्या कृतींवरून निर्माण झालेल्या वादांबाबतची तक्रार

f) आरबीआयच्या नियमन कार्यक्षेत्राच्या कक्षेत न येणाऱ्या सेवांबद्दलच्या तक्रारी;

g) आरईमधील वादाच्या तक्रारी; आणि

h) आरईच्या मालक-कर्मचारी नातेसंबंधांतून उद्भवणाऱ्या तक्रारी.

➤ तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:



➤ **अपेलेट प्राधिकरणापुढे दाद मागणे (अपील):**

- लोकपाल कार्यालयाने तक्रार फेटाळल्याबद्दल किंवा त्यांनी दिलेल्या निकालाबद्दल तक्रारदार समाधानी नसेल, तर निकाल प्राप्त झाल्याच्या किंवा तक्रार फेटाळली गेल्याच्या तारखेपासून, ३० दिवसांच्या आत, संचालक, ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआय, यांच्यापुढे अपील केले जाऊ शकते.
- तक्रारदाराकडे अपील दिलेल्या वेळेत दाखल न करण्यासाठी सबळ कारण आहे असे अपेलेट प्राधिकरणाला पटले, तर कमाल ३० दिवसांची मुदतवाढ दिली जाऊ शकते.

➤ **तक्रारीवर तोडगा:**

- लोकपालापुढील प्रक्रिया या संक्षिप्त स्वरूपाच्या असतात.
- सहाय्य, मध्यस्थी आदी माध्यमांतून तोडगा काढण्यास उत्तेजन दिले जाते. तोडगा न निघाल्यास निवाडा/आदेश दिला जातो.

टीप:

- ही पर्यायी वाद निवारण अर्थात ऑल्टरनेट डिस्प्युट रिझोल्युशनची यंत्रणा आहे.

- न्यायालय, लवाद, आर्बिट्रेटर किंवा अन्य कोणत्याही प्राधिकरणाकडे जाण्यास तक्रारदार स्वतंत्र आहे.

संदर्भासाठी http://rbidocs.rbi.org.in/rdcos/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf येथे

योजनेची तपशीलवार माहिती मिळू शकेल.