

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया – एकत्रित लोकपाल योजना 2021 मुख्य वैशिष्ट्ये

परिचय

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) – एकत्रित लोकपाल योजना 2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 पासून लागू झाली आहे. ही योजना 'वन नेशन, वन लोकपाल' या दृष्टिकोनावर आधारित असून, आरबीआय लोकपाल यंत्रणा कोणत्याही विशिष्ट क्षेत्राच्या अधिकाराधीन न ठेवता, संपूर्ण देशभर समान रीतीने लागू केली आहे. या योजनेद्वारे आरबीआयच्या पूर्वीच्या तीन लोकपाल योजना एकत्रित करण्यात आल्या आहेत. यात (i) बँकिंग लोकपाल योजना 2006, (ii) बिगर बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना 2018 आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना 2019 यांचा समावेश आहे. या योजनेअंतर्गत ग्राहकांना कोणताही अतिरिक्त खर्च न करता तक्रारींचे निवारण करण्याची सुविधा उपलब्ध करून देण्यात आली आहे. आरबीआयच्या नियमनाखालील कोणत्याही संस्थेद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांमध्ये त्रुटी असल्यास आणि ग्राहकांच्या दृष्टीने समाधानकारक निवारण न केल्यास किंवा संस्थेकडून 30 दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नाही, तर ग्राहकाला या योजनेच्या माध्यमातून तक्रार नोंदवता येईल.

लागू क्षेत्र

या योजनेच्या तरतुदीनुसार, अर्का फिनकॅप लिमिटेड (कंपनी / एएफएल) ही एक नियमनाधीन संस्था आहे.

योजनेची प्रमुख / महत्वाची वैशिष्ट्ये

➤ तक्रारीचे आधार

कोणत्याही ग्राहकाला नियमनाधीन संस्थेच्या कृती किंवा निष्क्रियतेमुळे सेवेमध्ये त्रुटी आढळल्यास, तो स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे या योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करू शकतो.

"अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे तक्रारदाराच्या वतीने लोकपालासमोर प्रक्रिया चालवण्यासाठी लेखी स्वरूपात नियुक्त आणि अधिकृत केलेली व्यक्ती. तथापि, वकील (जोपर्यंत तो स्वतः तक्रारदार नसेल) या प्रतिनिधीच्या श्रेणीत समाविष्ट केला जाणार नाही.

➤ योजनेअंतर्गत दाखल करता येणाऱ्या तक्रारी

a. अशा तक्रारी ज्या तक्रारदाराने प्रथम नियमनाधीन संस्थेकडे लेखी स्वरूपात नोंदवल्या असतील आणि –

Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, One Lodha Place, S.B. Marg, Lower Parel, Mumbai – 400013

Website: www.afl.arkaholdings.com | **Email:** info.afl@arkaholdings.com | **T:** 022 4047 1000 | **CIN:** U65993MH2018PLC308329

A k rloskar Group Company

The mark 'Kirlskar' in the status line is owned by Kirlskar Proprietary Limited and ARKA Fincap Limited is the permitted user.

- i) नियमनाधीन संस्थेने ती तक्रार संपूर्णतः किंवा अंशतः फेटाळली असेल आणि तक्रारदाराला मिळालेले उत्तर समाधानकारक नसेल; किंवा तक्रारीनंतर 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर प्राप्त झाले नसेल.
- ii) तक्रारदाराने नियमनाधीन संस्थेकडून उत्तर प्राप्त झाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत लोकपालकडे तक्रार केली असेल, किंवा कोणतेही उत्तर न मिळाल्यास तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रार दाखल केलेली असेल.

'लेखी तक्रारी'त अशा तक्रारींचाही समावेश होईल, ज्या अन्य माध्यमांद्वारे करण्यात आल्या असून तक्रारदार त्याबाबत पुरावा सादर करू शकतो.

b. तक्रार खालील परिस्थितींमध्ये असू नये –

- (i) तीच तक्रार आधीपासूनच लोकपालकडे प्रलंबित असेल किंवा लोकपालकडून निकाली काढण्यात आलेली असेल, आणि ती एकाच तक्रारदाराकडून, एकाहून अधिक तक्रारदारांसोबत किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक व्यक्तींनी केली असेल.
- (ii) तीच तक्रार कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद (अर्बिट्रेटर) किंवा इतर कोणत्याही प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असेल किंवा अशा प्राधिकरणाने ती आधीच निकाली काढली असेल, आणि ती एकाच तक्रारदाराकडून, एकाहून अधिक तक्रारदारांसोबत किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक व्यक्तींनी केली असेल.

तथापि, समान कारणास्तव दाखल केलेल्या तक्रारींमध्ये गुन्हेगारी कारवाई, न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निकाली काढलेले गुन्हेगारी खटले तसेच गुन्हेगारी प्रकरणांमध्ये पोलिस तपास सुरू असेल, तर त्यांचा समावेश केला जाणार नाही.

- c. तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नसावी.
- d. तक्रार लिमिटेशन कायदा, 1963 अंतर्गत अशा दाव्यांसाठी निर्धारित केलेल्या कालमर्यादेपूर्वी नियमनाधीन संस्थेकडे नोंदवलेली असावी.
- e. तक्रारदाराने योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केलेली संपूर्ण माहिती प्रदान केलेली असावी.
- f. तक्रार स्वतः तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे दाखल केलेली असावी.

➤ तक्रार ग्राह्य धरता न येण्याची कारणे

सेवेतील त्रुटींशी संबंधित कोणतीही तक्रार पुढील बाबींमध्ये या योजनेअंतर्गत ग्राह्य धरली जाणार नाही:

- a. संस्थेच्या व्यवस्थित नियमन केलेल्या व्यावसायिक निर्णयांशी संबंधित प्रकरणे.
- b. आउटसोर्सिंग करारासंदर्भात विक्रेता आणि नियमनाधीन संस्था यांच्यातील वाद.
- c. थेट लोकपालाकडे नोंदवलेली नसलेली तक्रार.
- d. नियमनाधीन संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्धची सर्वसाधारण तक्रार.
- e. नियमनाधीन संस्थेने कोणत्याही कायदेशीर किंवा नियामक आदेशांचे पालन करताना केलेली कारवाई.

- f. आरबीआयच्या नियामक अधिकारक्षेत्राबाहेरील सेवा.
- g. नियमनाधीन संस्थांमधील परस्पर वाद.
- h. नियमनाधीन संस्थेतील नियोक्ता-कर्मचारी संबंधाशी संबंधित वाद.

➤ तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

संबंधित नियमनाधीन संस्थेकडे लेखी तक्रार दाखल करणे

30 दिवस पूर्ण झाल्यानंतर

जर नियमनाधीन संस्थेने तक्रार संपूर्णतः किंवा अंशतः फेटाळली आणि तक्रारदाराला त्या उत्तरावर समाधान नसेल
किंवा
नियमनाधीन संस्थेकडून कोणतेही उत्तर प्राप्त झाले नसल्यास

ग्राहकाने कोणत्याही अन्य मंचाकडे दाद मागितलेली नसल्यास

लोकपालकडे तक्रार दाखल करण्यासाठी पुढीलप्रमाणे प्रक्रिया अवलंबता येईल:

ऑनलाइन तक्रार <https://cms.rbi.org.in> या संकेतस्थळावर नोंदवता येईल.

किंवा

तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र (सीआरपीसी) येथे खालील पत्त्यावर सादर करता येईल:

Email: CRPC@rbi.org.in | संपर्क केंद्र टोल-फ्री क्रमांक – 14448 (वेळ – सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15)

पत्ता: सीआरपीसी, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड 160 017.

तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक स्वरूपात अशा स्वरूपात आणि माहितीच्या स्वरूपात सादर केली पाहिजे, जी आरबीआयने निर्धारित केलेली आहे.

➤ लोकपालांचा निर्णय

- लोकपालसमोरील कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असते.
- समेट करून तडजोड करण्यास प्रोत्साहन दिले जाते, मात्र तडजोड साध्य न झाल्यास लोकपाल निर्णय किंवा आदेश जारी करण्यात येऊ शकतो.

➤ अपील प्राधिकरणासमोरील अपील

- तक्रारदार, लोकपालाच्या निर्णयामुळे किंवा तक्रार फेटाळल्यामुळे नाराज असेल, तर निर्णय किंवा तक्रार फेटाळल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत तो अपील प्राधिकरणासमोर अपील करू शकतो.

- तक्रारदाराने निश्चित वेळेत अपील न करता येण्याचे समाधानकारक कारण दिल्यास, अपील प्राधिकरणातर्फे आणखी 30 दिवसांची मुदत वाढवून देता येऊ शकते.

अपील प्राधिकरण म्हणजे या योजनेचे प्रशासन पाहणाऱ्या रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचा कार्यभार सांभाळणारा कार्यकारी संचालक.

ही योजना <https://www.rbi.org.in> या आरबीआयच्या संकेतस्थळावर आणि कंपनीच्या <https://www.arkafincap.com> या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे. योजनेची प्रत शाखांमध्येही उपलब्ध असून, ग्राहकाने विनंती केल्यास ती संदर्भासाठी प्रदान करण्यात येईल.