

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया - एकात्मिक लोकपाल योजना 2021

ठळक वैशिष्ट्ये

परिचय

भारतीय रिझर्व्ह बँक ("RBI") - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") 12 नोव्हेंबर 2021 पासून प्रभावी आहे. ही योजना RBI लोकपाल यंत्रणा अधिकारक्षेत्राला तटस्थ बनवून 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोन स्वीकारते. ही योजना आरबीआयच्या विद्यमान तीन लोकपाल योजनांना एकत्रित करते, म्हणजे (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019. ही योजना ग्राहकांच्या समाधानासाठी किंवा मुदतीत उत्तर न दिल्यास, RBI द्वारे नियमन केलेल्या संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांमधील कमतरता असलेल्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे विनामूल्य निवारण प्रदान करेल. नियमन केलेल्या घटकाद्वारे 30 दिवसांचे.

लागू

योजनेच्या तरतुदीनुसार, Arka Fincap Limited ("कंपनी" / "AFL") ही एक नियमन केलेली संस्था आहे.

योजनेची प्रमुख / ठळक वैशिष्ट्ये

➤ तक्रारीचे कारण

नियमन केलेल्या संस्थेच्या कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक सेवेतील कमतरता या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

“अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजे वकिलाशिवाय (अधिवक्ता व्यथित व्यक्ती असल्याशिवाय) लोकपालसमोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी रीतसर नियुक्त केलेली आणि लेखी अधिकृत केलेली व्यक्ती.

➤ योजनेअंतर्गत ज्या तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात

- a. ज्या तक्रारींसाठी तक्रारदाराने प्रथम regulated entity कडे लेखी तक्रार केली होती आणि
 - (i) तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नियमन केलेल्या संस्थेने नाकारली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; किंवा तक्रारदाराकडे नव्हते नियमन केलेल्या संस्थेला प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले तक्रार आणि
 - (ii) नंतर एक वर्षाच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाते तक्रारदाराला नियमन केलेल्या संस्थेकडून उत्तर प्राप्त झाले आहे तक्रार किंवा, एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यास तक्रारीची तारीख. *'लेखी तक्रार' मध्ये इतर पद्धतींद्वारे केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल जेथे तक्रारदाराने तक्रार केल्याचा पुरावा सादर केला जाऊ शकतो.*
- b. ती तक्रार आधीपासून असलेल्या कारवाईच्या कारणासंदर्भात नाही
 - (i) लोकपालासमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढणे किंवा व्यवहार करणे, लोकपालाने, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक पक्षांकडून मिळालेले असो वा नसो;
 - (ii) कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा

प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा हाताळलेले, एकाच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांकडून मिळालेले असो वा नसो .

कारवाईच्या समान कारणासंदर्भातील तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित असलेल्या किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाहीचा किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरू झालेल्या कोणत्याही पोलीस तपासाचा समावेश नाही.

- तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक नाही;
- नियमन केलेल्या संस्थेकडे तक्रार मुदत संपण्यापूर्वी केली होती अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित मर्यादा कालावधी;
- च्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार तक्रारदार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो योजना;
- तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत आर प्रतिनिधी मार्फत तक्रार दाखल केली आहे .

➤ तक्रारीची देखभाल न होण्याचे कारण

सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार या योजनेतर्गत खालील बाबींमध्ये असणार नाही:

- नियमन केलेल्या संस्थेचा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय ;
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद ;
- लोकपालला थेट संबोधित न केलेली तक्रार;
- नियमन किंवा नियमन केलेल्या संस्थेच्या कार्यकारी अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी ;
- अधिकाऱ्यांच्या आदेशांचे पालन करून नियमन केलेल्या संस्थेद्वारे कारवाई सुरू केलेला विवाद ;
- RBI च्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा ;
- नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद ; आणि
- नियमन केलेल्या संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद .

➤ तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडे लेखी तक्रार

30 दिवसांच्या शेवटी

जर तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नियमन केलेल्या संस्थेने नाकारली असेल आणि तक्रारदार नियमन केलेल्या संस्थेच्या उत्तराने समाधानी नसेल तर
किंवा
नियमन केलेल्या संस्थेकडून कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही

जर ग्राहकाने संपर्क साधला नसेल
इतर कोणताही मंच

खालीलप्रमाणे लोकपालाकडे तक्रार दाखल करा:

- <https://cms.rbi.org.in> द्वारे ऑनलाइन तक्रार नोंदवा

किंवा

- इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडद्वारे सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC) वर सबमिट करा:

ईमेल: CRPC@rbi.org.in | टोल फ्री क्रमांक - 14448 सह केंद्राशी संपर्क साधा (वेळ - सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15)
पत्ता: CRPC, भारतीय रिझर्व्ह बँक, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ 160 017.
तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडमध्ये अशा स्वरूपात सादर केली जाईल आणि आरबीआयने निर्दिष्ट केलेली माहिती असेल.

➤ **लोकपालचा निर्णय**

- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते
- सामंजस्याने सेटलमेंटला प्रोत्साहन देते, जर ते पोहोचले नाही तर, पुरस्कार/ऑर्डर जारी करू शकतात

➤ **अपील प्राधिकरणासमोर अपील करा**

- तक्रारदार, पुरस्कार मिळाल्यानंतर किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेच्या 30 दिवसांच्या आत, लोकपालने केलेल्या पुरस्कारामुळे किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज होऊन, अपील प्राधिकरणासमोर अपील करण्यास प्राधान्य देऊ शकतो.
- अपील अधिकारी, तक्रारदाराने वेळेत अपील न करण्यामागे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असल्यास, 30 दिवसांपेक्षा जास्त कालावधीची परवानगी देऊ शकते.

"अपीलीय प्राधिकरण" म्हणजे योजनेचे व्यवस्थापन करणाऱ्या रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक.

<https://www.rbi.org.in> या वेबसाइटवर आणि कंपनीच्या <https://www.arkafincap.com> या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे. योजनेची एक प्रत शाखांमध्ये देखील उपलब्ध आहे आणि विनंती केल्यावर संदर्भासाठी ग्राहकांना प्रदान केली जाऊ शकते.