

ठळक वैशिष्ट्ये: रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ("योजना")

या योजनेची प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देण्यात आली आहे आणि तिचे मुख्य वैशिष्ट्ये खाली संलग्न आहेत

या योजने अंतर्गत तक्रार निवारणाची प्रक्रिया

तक्रारीची कारणे

सेवेतील कमतरतेमुळे एखाद्या विनियमित संस्थेच्या कृतीमुळे किंवा कर्तव्यच्युतीमुळे व्यथित झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा कलम 3(1)(c) अंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल करू शकतो.

तक्रारीची दखल न घेण्याची कारणे

- (1) सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार, या योजनेंतर्गत खालील बाबींमध्ये असणार नाही:
 - a) एखाद्या विनियमित संस्थेचा (रेग्युलेटेड एन्टीटी) व्यावसायिक निवडा/व्यावसायिक निर्णय;
 - b) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि विनियमित संस्था यांच्यातील विवाद;
 - c) थेट लोकपालाकडे न करण्यात आलेली तक्रार;
 - d) एखाद्या विनियमित संस्थेच्या व्यवस्थापना किंवा कार्यकारीविरुद्ध सर्वसामान्य तक्रारी;
 - e) कायदेशीर किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून विनियमित संस्थेद्वारे कारवाई सुरू केली जाते असा वाद;
 - f) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
 - g) विनियमित संस्थांमधील वाद; आणि
 - h) विनियमित संस्थांच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.
- (2) या योजनेंतर्गत एखादी तक्रार येणार नाही जोपर्यंत:
 - a. तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित विनियमित संस्थाकडे लेखी तक्रार केली होती आणि
 - (i) ती तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः विनियमित संस्थाद्वारे नाकारण्यात आली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नव्हता; किंवा विनियमित संस्थेला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारकर्त्याला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही; आणि
 - (ii) तक्रार ही, तक्रारदाराला विनियमित संस्थेकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत, किंवा जेथे कोणतेही उत्तर न मिळाल्यानंतर, तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत, लोकपालाकडे तक्रार केली जाते.
 - b. तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीच -

- (i) लोकपालासमोर प्रलंबित आहे किंवा लोकपालाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढली आहे किंवा तिच्यावर तोडगा काढला आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्याकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक पक्षांकडून प्राप्त झालेली असो वा नसो;
- (ii) कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित आहे; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, गुणवत्तेनुसार निकाली काढली आहे किंवा तिच्यावर तोडगा काढला आहे, मग ती, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्याकडून/पक्षांकडून प्राप्त झालेली असो किंवा नसो;
- c. तक्रार ही, अपमानास्पद किंवा क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही;
- d. अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी विनियमित संस्थेकडे तक्रार केली गेली होती;
- e. तक्रारदाराने योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती पुरविली आहे;
- f. जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नाही तोपर्यंत, तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा एका वकीला व्यतिरीक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे.

स्पष्टीकरण 1: पोटकलम (2)(a) च्या हेतूसाठी, 'लेखी तक्रार' मध्ये इतर पद्धतींद्वारे केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल, जेथे तक्रारदाराने तक्रार केल्याचा पुरावा सादर केला जाऊ शकतो.

स्पष्टीकरण 2: पोटकलम (2)(b)(ii) च्या हेतूसाठी, कारवाईच्या त्याच कारणासंबंधीच्या तक्रारीमध्ये न्यायालया किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाहीचा किंवा कोणत्याही पोलीस तपासात सुरू केलेला फौजदारी गुन्ह्याचा समावेश नाही.

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

1. या उद्देशासाठी तयार केलेल्या पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) च्या माध्यमातून तक्रार ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते.
2. रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचित केल्यानुसार तक्रार ही, इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष पद्धतीद्वारे सेंट्रलाइज्ड रिसीट आणि प्रोसेसिंग सेंटरकडे देखील सादर केली जाऊ शकते. तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास, तिच्यावर तक्रारदाराद्वारे किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे रीतसर स्वाक्षरी केली जाईल. तक्रार ही, इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष पद्धतीद्वारे, रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या स्वरूपात सादर केली जाईल आणि तिच्यात रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केल्यानुसार माहितीचा समावेश असेल.