

रिझर्व्हबँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१

आरबीआय – एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ही, बँकिंग रेग्युलेशन ऍक्ट, १९४९ मधील (१९४९चा१०) कलम३५ए, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ऍक्ट, १९३४ मधील (१९३४ चा २) कलम ४५एल आणि पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम्स ऍक्ट, २००७मधील (२००७चा५१) कलम१८ अंतर्गत, भारतीय रिझर्व्ह बँकेचे नियंत्रण असलेल्या संस्थांनी पुरवलेल्या सेवांशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारी जलदगतीने आणि कमीतकमी खर्चात सोडविण्यासाठी असलेली एक योजना आहे.

या योजनेंतर्गत खालील तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात, जेथे -

- क) नियमन केले जात असलेल्या संस्थेद्वारे तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारली गेली असेल आणि तक्रारदाराचे उत्तराने समाधा न झालेले नसेल; किंवा नियमन केलेल्या संस्थेकडे तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर तक्रार दाराला ३०दिवसांनंतर ही उत्तर मिळालेले नसेल; आणि
- ख) तक्रारदाराला नियमन केले जात असलेल्या संस्थे कडून उत्तर प्राप्त झाल्यानंतर लोकपालांकडे एका वर्षाच्या आत केलेली तक्रार किंवा एका वर्षाच्या आत आणि तक्रार केल्याच्या तारखे पासून ३०दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नसेल;
- ग) लोकपालांकडे प्रलंबित असल्यास किंवा लोकपालांनी निराकरण झालेले असल्यास किंवा गुणदोषांच्या आधारे दिलेला निकाल.
- घ) कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद यांच्या कडे किंवा इतर कोणत्याही मंचाकडे अथवा प्राधिकरणाकडे प्रलंबित किंवा कोणत्याही न्यायालयाने, न्यायाधिकरणाने किंवा लवादाने किंवा कोणत्याही मंचाने किंवा प्राधिकरणाने निवारण केलेली किंवा गुणदोषांच्या आधारे निकाल दिलेली, मग ती त्या चतक्रारदाराकडून प्राप्त झालेली असो अथवा एका किंवा अधिकतक्रारदारां सोबत/पक्षकारां सोबत प्राप्त झालेली असो.
- ड) तक्रार शिवराळ किंवा गांभीर्यशून्य किंवा उद्वेगजनक असल्यास;
- च) अशादाव्यांसाठी लिमिटेशन ऍक्ट, १९६३ अंतर्गत विहित केलेली कालमर्यादा संपण्यापूर्वी अशी तक्रार नियमन केलेल्या संस्थे कडे केली गेली असल्यास,
- छ) या योजनेच्या पोटकलम ११ मध्ये नमूद केलेली संपूर्ण माहिती तक्रारदाराने दिलेली असल्यास,
- ज) तक्रारदाराने तक्रार व्यक्तिशः किंवा जर अन्याय झालेली व्यक्ती वकील नसेल, तर वकील नसलेल्या अधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून केलेली असल्यास,

खालील तक्रारींचा विचार ह्या योजनेंतर्गत केला जाणार नाही -

- क) नियमन केलेल्या संस्थेचा वाणिज्यिक निकाल/वाणिज्यिक निर्णय,
- ख) व्हेंडर आणि नियमन केलेल्या संस्थेमधील आऊटसोर्सिंगशी संबंधित असलेला विवाद,
- ग) गाऱ्हाणे थेट लोकपालांकडे दिलेले नसल्यास,
- घ) नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापना विरुद्ध किंवा एक्झिक्युटिव्ह विरुद्ध सर्वसाधारण गाऱ्हाणे,
- ङ) वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाने दिलेल्या आदेशाचे पालन करण्यासाठी नियमन केलेल्या संस्थेद्वारे केली गेलेली कारवाई;
- च) रिझर्व्हबँकेच्या नियामक अखत्यारीत नसलेली सेवा;
- छ) नियमन केले जात असलेल्या दोन संस्थांमधील विवाद; आणि
- ज) नियमन केले जात असलेल्या संस्थेच्या कर्मचारी व नियोक्त्यामधील विवाद.

तक्रार करण्यासाठी तुम्ही खालील चॅनेल्सची निवड करू शकता -

- क) पोर्टलवर (<https://cms.rbi.org.in>) लॉग ऑन करा
- ख) सेंट्रलाईझ्ड रिसिट अँड प्रोसेसिंग सेंटर शी (सी आर पी सी) १४४४८ या टोल फ्री क्रमांकावर संपर्क साधा.
- ग) ह्या ई-मेल आयडी वर लिहा- crpc@rbi.org.in
- घ) “सेंट्रलाईझ्ड रिसिट अँड प्रोसेसिंग सेंटर, भारतीय रिझर्व्ह बँक, ४ था मजला, सेक्टर १७, चंडीगढ – १६०००१७ या पत्त्या वर प्रत्यक्ष पत्र लिहा.
- तक्रार जर भौतिक रूपात केलेली असेल, तर तीवर तक्रारदाराची किंवा अधिकृत प्रतिनिधीची सही योग्यपणे केलेली असायला हवी.

तक्रारीचे निवारण केले गेले असे समजले जाईल, जेव्हा -

- क) लोकपालांनी हस्तक्षेप केल्यानंतर तिचे निवारण नियमन केले जात असलेल्या संस्थेने तक्रारदारा सोबत केलेले असेल; किंवा
- ख) तक्रारदाराने लेखी किंवा अन्यथा (ज्याची नोंद केली जाईल) असे मान्य केलेले असेल की, तक्रारीचे निवारण करण्याची पद्धत आणि प्रमाण समाधानकारक आहे; किंवा
- ग) तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली असेल.

ही योजना १२ नोव्हेंबर २०२१ पासून लागू आहे.

अधिसूचने विषयीची अधिक माहिती आर बी आयच्या खालील लिंकवर मिळू शकेल:

सी ई पी डी. पी आर डी. नं.S873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नोव्हेंबर 2021

कोटक महिंद्रा बँक लि., सी आय एन: L65110MH1985PLC038137 नोंदणी कृत कार्यालय : २७
बीकेसी, सी२७, जीब्लॉक, वांद्रे-कुर्लासंकुल, वांद्रे (पू.), मुंबई - ४०००५१.www.kotak.com