रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

बँकिंग नियमन कायदा, 1949 चे कलम 35(अ) (1949 चा 10), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया अधिनियम, 1949 (1949 चा 2) आणि पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स कायदा, 2007 चे कलम 45(l) (2007 चा 51) कलम 18 अंतर्गत भारतीय रिझर्व्ह बँकेने नियमन केलेल्या घटकांद्वारे प्रदान केलेले आउटगोइंग सेवांबाबत ग्राहकांच्या तक्रारींचे जलद आणि किफायतशीर पद्धतीने निवारणसाठी सदरची योजना अंमलात आणलेली आहे.

प्रकरण I
प्राथमिक

1. संक्षिप्त नाव, प्रारंभ, विस्तार आणि लागू

(१) या योजनेला रिझर्व्ह बँक एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 म्हटले जाईल.

(२) ही योजना भारतीय रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या तारखेपासून लागू होईल.

(३) सदर योजना संपूर्ण भारतासाठी लागू असेल.

(४) भारतीय रिझर्व्ह बँक कायदा, 1934, बँकिंग नियमन कायदा, 1949 आणि पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टम ॲक्ट, 2007 अंतर्गत आपल्या ग्राहकांना भारतात पुरवठा करण्यासाठी नियमन केलेली संस्था कडून देणा-या सेवांसाठी ही योजना लागू असेल.

2. योजना पुढे ढकलणे

(१) जर भारतीय रिझर्व्ह बँक समाधानी असेल की सर्वसाधारणपणे किंवा कोणतीही विशेष नियमन केलेली संस्था या योजनेच्या कोणत्याही किंवा सर्व तरतुदींचे कामकाज स्थगित करणे समर्पक असल्यास, ते या आदेशात नमूद केलेल्या कालावधीसाठी ऑर्डर तसे करू शकते.

(२) भारतीय रिझर्व्ह बँक, वेळोवेळी आदेशाद्वारे, वर निर्दिष्ट केलेला कोणताही स्थगित कालावधी आवश्यक्तेनुसार वेळोवेळी वाढू शकेल.

3. व्याख्या

(१) योजनेमध्ये, संदर्भानुसार अन्यथा आवश्यक असल्यास:

(a) “अपीलीय प्राधिकारी” म्हणजे योजनेची अंमलबजावणी करणारा रिझर्व्ह बँकेचा विभाग प्रभारी कार्यकारी संचालक.

(b) "अपीलीय प्राधिकरणाचे सचिवालय" म्हणजे योजनेची अंमलबजावणी करणा-या रिझर्व्ह बँकेचा विभाग

(c) अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजे वकिलाशिवाय, लोकपालसमोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लिखित स्वरूपात नियुक्त केलेली अधिकृत व्यक्ती.

(d) “निर्णय” म्हणजे या योजनेच्या अनुषंगाने लोकपालाने पारित केलेला निकाल;

(e) “बँक” म्हणजे आर्थिक नियमन कायदा, 1949 द्वारे परिभाषित केलेली बँकिंग कंपनी, 'त्यानुसार नवीन बँक', 'प्रादेशिक ग्रामीण बँक', 'स्टेट बँक ऑफ इंडिया' आणि बँकिंग नियमन कायद्याच्या कलम 56(c) मध्ये परिभाषित केल्यानुसार 'सहकारी बँक' (या योजनेद्वारे वगळलेली मर्यादा पर्यंत). समेट अंतर्गत, प्रलंबित व्यवसाय एकत्रीकरण, किंवा भारतीय रिझर्व्ह

बँकेने निर्देशित केलेली बँक की जी योजनेत नाही.

(f) “तक्रार” म्हणजे लेखी किंवा इतर कोणत्याही माध्यमाने प्राप्त झालेले प्रतिनिधित्व, यासह बँकेच्या वतीने देणेत येणा-या सेवेतील उणिवाबाबत आरोप केले आणि सदर योजनेंतर्गत त्याचे निराकरण करण्याची मागणी केली गेली आहे.

(g) "सेवेतील कमतरता" म्हणजे नियमन केलेल्या बँक वैधानिक किंवा अन्यथा प्रदान करणे आवश्यक असलेल्या कोणत्याही आर्थिक सेवेची कमतरता किंवा अपुरीता, परिणामी आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान होऊ शकते किंवा नाही याचा समावेश असेल.

(h) “डेप्युटी ओम्बड्समन” म्हणजे रिझर्व्ह बँकेने डेप्युटी म्हणून नियुक्त केलेली व्यक्ती लोकपाल होय.

(i) “नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी (NBFC)” म्हणजे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, 1934 च्या कलम 45-I(f) मध्ये परिभाषित केल्यानुसार आणि रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणीकृत NBFCs मधून वगळलेल्या मर्यादेपर्यंत) आणि त्यात मूळ गुंतवणूक कंपनी (CIC), पायाभूत सुविधा कर्ज निधी- नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी (IDF-NBFC), नॉन-बँकिंग वित्तीय संस्था - पायाभूत सुविधा फायनान्स कंपनी (NBFC-IFC), रिझोल्यूशन किंवा वाइंडिंग अप/लिक्विडेशनमध्ये गुंतलेली कंपनी आणि रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केल्यानुसार कोणत्याही एनबीएफसीचा समावेश नाही अशा संस्था सोडून इतरांचा सामावेश असेल.

स्पष्टीकरण- CIC आणि IDF-NBFC चे अर्थ रिझर्व्ह बँकेने सूचिच केले प्रमाणे समान असतील.

(j) "नियमित संस्था" म्हणजे योजनेंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार बँक किंवा बिगर बँकिंग वित्तीय संस्था; कंपनी किंवा सिस्टम सहभागी किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्धारित केल्यानुसार इतर कोणतीही संस्था,आहे, ज्या संस्था योजनेंतर्गत वगळण्यात आलेले नाहीत;

(k) समझोता म्हणजे करारा व्दारे या योजनेच्या तरतुदींनुसार तक्रारी बाबत करणेत आलेल्या सामज्यस करार होय.

सोयीच्या कारणास्तव किंवा सलोखा किंवा पक्षांमधील लवादाने सहमत

(l) "सिस्टम सहभागी" म्हणजे पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स ॲक्ट, 2007 अंतर्गत परिभाषित पेमेंट सिस्टममध्ये सहभागी रिझर्व्ह बँक आणि सिस्टम प्रदात्याशिवाय इतर कोणीही दुसरी व्यक्ती.

(m) "सिस्टम प्रोव्हायडर" म्हणजे पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स ॲक्ट, 2007 द्वारे अधिकृत व्यक्ती; जी कायद्याच्या कलम 2 अंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार अधिकृत पेमेंट सिस्टम चालवते;

(n) "रिझर्व्ह बँक" म्हणजे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, 1934 च्या कलम 3 अंतर्गत स्थापन केलेली रिझर्व्ह बँक.

(२) या योजनेत वापरलेले शब्द आणि वाक्यप्रचार पण भारतीय रिझर्व्ह बँकेने परिभाषित केले आहेत. बँक कायदा, 1934, किंवा बँकिंग नियमन कायदा, 1949, किंवा पेमेंट आणि सेटलमेंटमध्ये प्रणाली कायदा, 2007 किंवा रिझर्व्ह बँकेने या कायद्यात दिलेले अधिकार वापरून जारी केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे आणि निर्देश मानले जातील

प्रकरण II

रिझर्व्ह बँक एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 अंतर्गत कार्यालय

4. लोकपाल आणि उप लोकपाल यांची नियुक्ती आणि कार्यकाळ

(१) रिझर्व्ह बँक तिच्या कोणत्याही एक किंवा अधिक अधिका-यांची लोकपाल आणि लोकपाल म्हणून नियुक्ती करेल. लोकपाल संबधित नियुक्ती योजनेंतर्गत नेमून दिलेली कार्ये पार पाडेल.

(२) लोकपाल किंवा उप लोकपाल यांची नियुक्ती, यथास्थिती, एका वेळी तीन वर्षांपेक्षा जास्त नसलेल्या कालावधीसाठी असेल..

5. लोकपाल कार्यालयाचे स्थान

(१) लोकपालची कार्यालये रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या ठिकाणी असतील.

(२) तक्रारींचा जलद निपटारा करण्यासाठी, लोकपाल अशा कोणत्याही ठिकाणी भेटू शकतो आणि कोणत्याही तक्रारीच्या संदर्भात जे आवश्यक आणि योग्य असेल ते करू शकतो.

6. केद्रिकृत स्विकृती व प्रोसोसिंग केंद्राची स्थापना

(१) योजनेंतर्गत दाखल केलेल्या तक्रारींच्या स्विक्रतीसाठी आणि प्रक्रियेसाठी, रिझर्व्ह बँके आवश्यक असेल त्या ठिकाणी स्विकृत व प्रोसेसींग केद्र स्थापित करेल.

(२) योजनेअंतर्गत ऑनलाइन तक्रार पोर्टलवर (https://cms.rbi.org.in). नोंदणी केली जाईल. इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून (ई-मेल) आणि पोस्ट आणि मॅन्युअल डिलिव्हरीसह भौतिक स्वरूपात आलेल्या तक्रारी प्राप्त झाल्या प्राप्त झालेनंतर त्याबाबत प्राथमिक माहिती घेवून पुढील कार्यवाहीसाठी केद्रिकृत कार्यालयाकडे पाठविणेत येतील. तसेच रिझर्व्ह बँकेच्या कोणत्याही कार्यालयात थेट तक्रारी पाठवल्या गेल्या आहेत त्याही केंद्र कार्यालयाकडे प्रक्रियेसाठी पाठवल्या जातील.

7. **लोकपाल कार्यालयातील कर्मचारी आणि केंद्रीकृत स्विकृती आणि प्रक्रिया केंद्र**

रिझर्व्ह बँक हे सुनिश्चित करेल की लोकपालची कार्यालये आणि केंद्रीकृत स्विकृती आणि प्रक्रिया केंद्रामध्ये पुरेसे कर्मचारी यांची नेमणूक करेल व त्यांचा खर्च ही करेल.

प्रकरण III

लोकपालचे अधिकार आणि कर्तव्ये

8. अधिकार आणि कर्तव्ये

(१) नियमन केलेल्या संस्थांच्या ग्राहकांच्या सेवेतील कमतरतेच्या तक्रारींवर लोकपाल/उप लोकपाल विचार करेल

(२) लोकपालाने यांचेकडे आलेल्या तक्रारीवर निर्णय घेणेसाठी निकाल रक्कमेची अट असणार नाही. तथापि, परिणामी नुकसानीपोटी, लोकपाल 20 लाख रुपयांपर्यंत शुल्क देणेबाबत आदेश देवू शकतो. या व्यतिरिक्त, लोकपाल, तक्रारदाराचा वेळ, खर्च, छळ मानसिक त्रास झाल्या बद्दल एक लाख रुपयांपर्यंत दंड भरण्याचा आदेश देऊ शकतो.

(३) लोकपालला सर्व तक्रारी निकाली काढण्याचा आणि बंद करण्याचा अधिकार असला तरी, उप लोकपाल योजनेच्या कलम 10 अंतर्गत आणि योजनेच्या कलम 14 अंतर्गत येणाऱ्या तक्रारी निपटारा करण्याचे अधिकार असतील.

(४) लोकपाल, प्रत्येक वर्षाच्या 31 मार्च रोजी, रिझर्व्ह बँकेच्या डेप्युटी गव्हर्नरला एक अहवाल पाठवेल ज्यामध्ये सदर कार्यालयाने आर्थिक वर्षात केलेल्या कामकाजाच्या व रिझर्व्ह बँकेस पुनरावलोकनाव्यतिरिक्त निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे इतर माहिती देखील आढावा सामाविष्ट असेल.

(५) रिझर्व्ह बँकेस लोकपाल यांचा रिपोर्ट जनहितासाठी प्रसिद्ध करणे आवश्यक वाटलेस ती प्रसिद्ध करणेची सूचना करून प्रसिद्ध करणेत येईल.

प्रकरण IV

योजनेअंतर्गत तक्रार निवारण प्रक्रिया

9. तक्रारीचे कारण

कोणत्याही नियमन केलेल्या संस्थेव्दारे कोणत्याही ग्राहकाला सेवेतील कमतरता व सेवेतील चुकीमुळे नुकसान झालेले जाणवल्यास कलम 3(1)(c) अंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे योजना अंतर्गत तक्रार दाखल करता येईल

10. अस्वीकार्य तक्रारींचे कारण

(१) सेवेतील कमतरतेची तक्रार या योजनेअंतर्गत खालील प्रकरणांमध्ये समाविष्ट केली जाणार नाही.

(a) नियमन केलेल्या संस्थाचे व्यावसायिक मूल्यमापन/व्यावसायिक निर्णय;

(b) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद;

(c) लोकपालला थेट संबोधित न होणारी तक्रार;

(d) कोणत्याही नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांचे बाबतीतील सर्वसाधारण तक्रारी;

(e) जे विवाद ज्यामध्ये, कायदेशीर किंवा कायद्याद्वारे वितरित प्राधिकरणाच्या आदेशां प्रमाणे नियमन केलेल्या संस्थेने कारवाई सुरू केली आहे;

(f) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कार्यक्षेत्रात नसलेली सेवा;

(g) नियमन केलेल्या संस्थांमधील विवाद; आणि

(h) नियमन केलेल्या संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी संबंधित विवाद.

(२) योजनेच्या कार्यक्षेत्रात तक्रारीचा विचार केला जाणार नाही जोपर्यंत:

(a) योजनेअंतर्गत तक्रार नोंदवण्यापूर्वी, तक्रारदार नियमन केलेल्या संस्थेला लिखीत

तक्रार सादर केली आहे आणि

(i) तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः विनियमित घटकाद्वारे डिसमिस केली गेली आहे आणि

तक्रारदाराचे उत्तराने समाधान होत नाही; किंवा नियमन केलेल्या घटकाकडून तक्रारीची स्वकृतीपासून तक्रारदाराला 30 दिवसांत त्याचे उत्तर मिळालेले नाही; आणि

(ii) तक्रारदाराला नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रार स्वकृती झाल्यापासून एक वर्षाच्या आत

किंवा, तक्रारीच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यास एक वर्ष व 30 दिवसांपर्यत लोकपालाकडे तक्रार दाखल करता येईल.

(b) तक्रार आधीपासून ज्या कारणासाठी आहे त्याच कारणाशी संबंधित असू नये

(i) लोकपालाकडे प्रलंबित किंवा लोकपालाने त्याच्या गुणवत्तेवर केलेली कारवाई केला गेली आहे अशी एकाच तक्रारदारासह किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांसोबत संयुक्तपणे किंवा एक किंवा अधिक संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाले असले तरीही;

(ii) कोणतेही न्यायालय किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेली व कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाद्वारे किंवा त्याच्या गुणवत्तेनुसार निकाली काढण्यात आली आहे किंवा ही कारवाई इतर कोणत्याही मंचाने किंवा प्राधिकरणाने केली असेल, जरी तीच तक्रारदार एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांकडून किंवा एक किंवा अधिक संबंधित पक्षांसह असेल.

(c) तक्रार अपमानास्पद / फालतू / त्रासदायक नसावी.

(d) मर्यादा कायदा, 1963 नुसार निर्धारित कालावधी संपण्यापूर्वी नियमन केलेल्या संस्थेकडे तक्रार दाखल केली गेली आहे;

(e) तक्रारीमध्ये योजनेच्या कलम 11 मध्ये विहित केलेली आवश्यक संपूर्ण सूचना दिली आहे;

(f) तक्रारकर्त्याद्वारे तक्रार वैयक्तिकरित्या किंवा तक्रारकर्त्याने अधिकृत नेमलेल्या प्रतिनिधी मार्फत तक्रार दाखल केली जाते . मात्र ती वकीला मार्फत नसावी.

स्पष्टीकरण 1: पोटकलम (2)(अ) च्या हेतूंसाठी, '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 हेतूने, कारवाईच्या समान कारणासंबंधीच्या तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाही किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरू केलेल्या कोणत्याही पोलीस तपासाचा समावेश नाही.

11. तक्रार नोंदणीसाठी प्रक्रिया

(१) या उद्देशासाठी तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे (https://cms.rbi.org.in) तक्रार ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते.

(२) इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक माध्यमांद्वारे तक्रारीची रिझर्व्ह बँकेकडून सूचना प्राप्त होणे आणि आवृत्तीच्या स्वरूपात देखील सादर केले जाऊ शकते. तक्रार भौतिक स्वरूपात सादर

केल्यास त्यावर तक्रारदार किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने रीतसर स्वाक्षरी केली पाहिजे. इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक फॉर्ममध्ये सादर केलेली तक्रार रिझर्व्ह बँकेने विहित केलेल्या नमुन्यात असावी आणि त्यात आवश्यक ती विशिष्ट माहिती उपलब्ध असावी.

12. तक्रारींचा प्राथमिक माहिती

(१) तक्रारी या योजनेअंतर्गत सूचना देणे किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागणे या स्वरूपाच्या तक्रारीचा विचार केला जाणार नाही आणि तक्रारदारास योग्य ती माहिती देऊन त्यानुसार ती बंद केली जाईल.

(२) कलम 10 नुसार अस्विकार्य तक्रारीबाबतीत तक्रारदारास योग्य माहिती दिली जाईल.

(३) उर्वरित तक्रारी पुढील तपासासाठी आणि त्यांच्या माहितीसाठी लोकपाल कार्यालयाकडे पाठवल्या जातील त्याची सूचना तक्रारदाराला देण्यात येईल. तक्रारीची एक प्रत संबधित विनियमित संस्थेला देखील दिली जाईल. तक्रार कोणाच्या विरोधात दाखल करण्यात आली आहे, त्यास लेखी स्पष्टीकरण पाठविणेबाबत सूचनेसह दिली जाईल.

13. माहिती मिळविण्याचा अधिकार

(१) लोकपाल, या योजनेंतर्गत आपली कर्तव्ये पार पाडण्यासाठी तक्रारीत नमूद केलेली विनियमित संस्था किंवा तक्रारीच्या विषयाशी संबंधित विवादाचा पक्षकार असलेली कोणतीही अन्य नियमन केलेली संस्था त्याच्याकडे असलेल्या किंवा त्याच्याकडे असलेल्या कागदपत्रांची कोणतीही माहिती किंवा साक्षांकित प्रती देणे मागणी करू शकतात.

परंतु नियमन केलेली संस्था पुरेशा कारणाशिवाय कोणत्याही आवश्यकता पूर्ण करण्यात अयशस्वी ठरली तथापि, लोकपाल असा निष्कर्ष काढू शकतो की नियमन केलेल्या संस्थेला सादर करण्यासाठी कोणतीही माहिती नाही.

(२) लोकपाल कर्तव्ये पार पाडताना त्यांच्याकडे निदर्शनास येणारी कोणतीही माहिती व कोणत्याही दस्तऐवजाच्या संदर्भात गोपनीयता राखेल आणि माहिती किंवा दस्तऐवज अन्यथा असेल कायद्याने किंवा अशी माहिती किंवा दस्तऐवज प्रदान करणाऱ्या व्यक्तीच्या परवानगीशिवाय इतर व्यक्तीला देणार नाही.

परंतु या कलमात अशी कोणतीही तरतूद नाही जी लोकपालाला विरेधी पार्टीला नैसर्गीक न्याय तत्वास अनुसरून माहितीसाठी अथवा दस्तएवज देणे आवश्यक असेल तर देणेत येईल.

14. तक्रारींचे निवारण

(१) तक्रारदार आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यात सुविधा किंवा सलोखा किंवा मध्यस्थी तडजोडीच्या माध्यमातून तक्रारींचा निपटारा करण्यासाठी प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न लोकपाल / उपलोखपाल करतील.

(२) लोकपालसमोरील कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असेल आणि ती पुराव्याच्या कोणत्याही नियमाला बांधील असणार नाही. लोकपाल तक्रारीच्या दोन्ही बाजूंचा तपास करू शकतो आणि त्यांचे म्हणणे नोंदवू शकतो.

(३) तक्रार प्राप्त झाल्यावर, तक्रार निवारणासाठी लोकपालकडे नियमन संस्था लिखित स्वरूपात, अशा पुराव्याबाबतची कागदपत्रे सादर करू शकेल कागदपत्रांच्या प्रती 15 दिवसांच्या आत सबमिट करेल. तथापि, नियमन केलेल्या संस्थेच्या लेखी विनंतीचे समाधान केल्यावर, तो आपला लेखी अहवाल सादर करू शकतो आणि लोकपाल कागदपत्रे सादर करण्यासाठी दिलेला कालावधी वाढवू शकतो.

(४) नियमन केलेल्या संस्थेने उप-कलम (३) मध्ये विहित केलेल्या कालमर्यादेत लेखी प्रतिसाद आणि दस्तऐवज सादर करण्यात चूक किंवा विफल झाल्यास, उपलब्ध पुराव्याच्या व रेकॉर्डच्या आधारे लोकपाल एक्स पार्टी कार्य करू शकते आणि योग्य ऑर्डर किंवा निर्णय देऊ शकते. विहित मुदतीत माहिती किंवा प्रतिसादाचे पालन न केल्यामुळे जारी केलेल्या निकालाचे संदर्भात नियमन केलेल्या संस्थेस अपील करण्याचा अधिकार राहणार नाही.

(५) लोकपाल/उपलोकपाल यांचे कोणतेही एक पक्षाने दाखल केलेले लाखी उत्तर किंवा कागदपत्रे जी तक्रारीसंबंधी आहेत ती दुस-या पक्षास देणेत येवून त्याबाबत म्हणणे सादर करणेसाठी पुरेसा कालावधी देणेत येईल.

(६) सुविधेद्वारे तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, सामंजस्याने किंवा लवादाने तक्रार निवारणासाठी विनियमित संस्थेच्या अधिकाऱ्यांसह तक्रारदाराची बैठक घेण्यासह योग्य कार्यवाही केले जाऊ शकते.

(७) तक्रारीचे पक्षकार लोकपाल/उपलोकपाल यांना सद्भावनेने विवादाचे निराकरण करण्यासाठी सहकार्य करेल. आणि पुरावे आणि इतर संबंधित कागदपत्रे विहित मुदतीत लोकपालकडे सादर करा.

(8) जर पक्षकारांमध्ये तक्रारीचा कोणताही सौहार्दपूर्ण तोडगा निघाला असेल, तर ती दोन्ही पक्षांकडून समझोता नामा नोंदवली जाईल आणि त्यावर स्वाक्षरी केली जाईल आणि त्यानंतर, समझोत्याची वस्तुस्थिती नोंदवली जाईल, त्यामध्ये समझोत्याच्या अटी जोडून, पक्षांना निर्देश दिले जातील.

(९) तक्रारीचे निराकरण असे मानले जाईल जेव्हा:.

(a) लोकपालच्या हस्तक्षेपाने तक्रारदारासोबत नियमन केलेल्या संस्थेने तोडगा काढला आहे; किंवा

(b) तक्रारदाराने लेखी किंवा अन्यथा (जे रेकॉर्ड केले जाऊ शकते) संमतीने तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि पातळी समाधानकारक झाले आहे.

(c) तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे.

15. लोकपाल द्वारे निर्णय

(१) कलम १६ अन्वये तक्रार फेटाळली गेली नाही तर, लोकपाल खालील प्रकरणात निर्णय देवू शकतो:

(a) खंड 14(4) मध्ये नमूद केल्यानुसार कागदपत्रे/माहिती सादर न करणे किंवा

(b) नोंदविलेल्या नोंदींच्या आधारे आणि दोन्ही पक्षांना ऐकून घेण्याची वाजवी संधी दिल्यानंतरही खंड 14(9) अन्वये तक्रारीचे निराकरण होत नाही.

(२) लोकपालने तर्कशुद्ध निकाल पारित करण्यापूर्वी रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केले. बँकिंग कायदा आणि प्रक्रिया, निर्देश, सूचना आणि मार्गदर्शक तत्त्वे आणि इतर संबंधित घटक यांचा विचार करेल.

(३) निकालामध्ये इतर गोष्टींबरोबरच, नियमन केलेल्या घटकाला, जर काही असेल तर, निर्देश असतील उत्तर: दायित्वांच्या विशिष्ट कामगिरीसाठी आणि तक्रारकर्त्याला, त्याव्यतिरिक्त किंवा अन्यथा कोणतेही नुकसान विनियमित संस्थातर्फे भरावी लागणारी रक्कम देखील भरपाई म्हणून समाविष्ट केली जाईल.

(४) पोटकलम (३) मध्ये काहीही असले तरी, तक्रारदाराचे कोणतेही वास्तविक नुकसान किंवा 20 लाख रुपयांपेक्षा जास्त भरपाई, जे कमी असेल ते असे निर्देश देऊन निकाल पारित करण्याचा अधिकार असणार नाही. लोकपाल द्वारे निर्णयात दिलेली भरपाई विवादित रकमेपेक्षा अतिरीक्त असेल.

(५) तक्रारदाराचा वेळ, खर्च, छळ आणि तक्रारकर्त्याला झालेले नुकसान यासाठी लोकपाल मानसिक त्रास लक्षात घेऊन तक्रारदाराला जास्तीत जास्त एक लाख रुपये भरपाई देणेबाबत निकाल पास करू शकतात

(६) प्रत्येक निकालाची एक प्रत तक्रारदार आणि नियमन केलेल्या संस्थेला पाठवली जाईल.

(७) निवाड्याची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत प्रकरणाचा पूर्ण आणि अंतिम निपटारा तक्रारदाराने संबंधित नियमन केलेली संस्था दाव्याच्या संदर्भात निकील सादर केला नाही. त्यामुळे, उप-कलम (1) अन्वये पारित केलेला निवाडा रद्दबातल राहील आणि त्याचा कोणताही परिणाम होणार नाही. परंतु, तक्रारदाराने कलम १७ च्या पोटकलम (३) अन्वये अपील करण्यास प्राधान्य दिले असल्यास, त्यास कोणतीही स्विकृती सादर करावी लागणार नाही.

(8) तक्रारदाराकडून निकाल पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत नियमन केलेली संस्था निवाड्याचे पालन करेल मात्र कलम 17 च्या उप-कलम (2) अंतर्गत अपील केले नसल्यास, निकालाचे पालन केलेबाबत लोकपालला कळवेल.

16. तक्रार नाकारणे

(१) उप लोकपाल किंवा लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर असे दिसून आले की तक्रार नाकारू शकतो,

(a) कलम 10 अंतर्गत अस्विकार्य आहे. किंवा

(b) तक्रार, बाबतीत मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागवणेत आले.

(२) लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतो, जर:

(a) त्याच्या मते सेवेत कोणतीही कमतरता नाही; किंवा

(b) खंड 8(2) मध्ये दर्शविल्यानुसार परिणामी नुकसानीसाठी मागितलेली भरपाई, भरपाई देण्याचा लोकपालचा अधिकार वगळून किंवा

(c) तक्रारदाराने वाजवी तत्परतेने पुढील कारवाई केली नाही; किंवा

(d) तक्रार योग्य कारणाशिवाय आहे; किंवा

(e) तक्रारीसाठी तपशीलवार कागदपत्रे आणि तोंडी पुरावे विचारात घेणे आवश्यक आहे. आणि लोकपालासमोरील कार्यवाही अशा तक्रारीच्या निर्णयासाठी अनुकूल नसल्यामुळे; किंवा

(f) लोकपालच्या मते, तक्रारकर्त्याला कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झाली नाही /आहे.

17. अपील प्राधिकरणासमोर अपील

(१) कलम १५(१)(अ) अंतर्गत कागदपत्रे/माहिती सादर न केल्यामुळे जारी केलेला निकाल बाबतीत नियमन केलेल्या संस्थेला अपील करण्याचा अधिकार असणार नाही.

(2) खंड 15(1)(b) अंतर्गत जारी केलेला निकाल किंवा कलम 16(2)(c) ते 16(2)(f) अंतर्गत बंद केलेल्या निकालास नियमन केलेल्या संस्थेला नोटीस मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत, तक्रार निकालावर अपील प्राधिकरणासमोर करू शकतात.

(a) नियमन केलेल्या संस्थांच्या बाबतीत, अपील दाखल करण्यासाठी 30 दिवसांचा कालावधी निकालाचे पत्र मिळाले तारखेपासून सुरू होईल:

(b) नियमन केलेल्या संस्थेद्वारे केवळ अध्यक्ष किंवा व्यवस्थापकीय संचालक/मुख्य कार्यकारी यांना, किंवा त्याच्या अनुपस्थितीत, कार्यकारी संचालक / समकक्ष स्तरावरील इतर अधिकारी यांचे पूर्व परवानगीनेच अपिल करता येईल.

(c) संस्थेने अपिल सादर न करण्याचे पुरेसे कारण असल्यास, व ते समाधानकारक असे अपिल अधिकारी यांना वाटेलस अपीलांसाठी विहित कालावधी 30 दिवसांपेक्षा जास्त नसेल पर्यंत वाढवू शकतात

(3) खंड 15(1) अंतर्गत जारी केलेला किंवा खंड 16(2)(c) ते 16(2)(f) अंतर्गत नाकारलेला निर्णय तक्रार त्रस्त तक्रारदार, निवाडा किंवा तक्रार डिसमिस झाल्याची सूचना मिळाल्यावर 30 दिवसांत, अपील प्राधिकरणाकडे अपील करता येईल. अपील अधिकाऱ्याचे समाधान झाले की तक्रारदाराने वेळेत अपील न करण्यामागे पुरेसे कारण असल्यास, अपील प्राधिकरणास अपील करण्यासाठी दिलेला कालावधी जास्तीत जास्त 30 दिवसांपर्यंत वाढूवून देवू शकते.

(४) अपील प्राधिकरणाचे सचिवालय अपीलचे परीक्षण करेल आणि त्यावर पुढील कार्यवाही करेल.

(५) पक्षकारांना सुनावणीची वाजवी संधी दिल्यानंतर अपीलीय अधिकारी:

(a) अपील फेटाळणे;किंवा

(b) अपीलला परवानगी देऊन लोकपालचा निर्णय किंवा आदेश रद्द करेल किंवा

(c) अपीलीय अधिकारी या निर्देशांसह प्रकरणाचा नव्याने निपटारा करण्यासाठी लोकपालाकडे, परत पाठवले जाऊ शकते; किंवा

(d) लोकपालच्या निवाड्यात किंवा आदेशात सुधारणा करून, नवा सुधारित आदेश किंवा निकाल प्रभावी होण्यासाठी आवश्यक असे निर्देश देईल किंवा

(e) त्याला योग्य वाटेल असा कोणताही अन्य आदेश पारित करेल.

(६) अपील प्राधिकरणाच्या आदेशाचा कलम 15 अंतर्गत लोकपाल प्रमाणेच प्रभाव असेल. किंवा कलम 16 अन्वये निवाडा पास होणे किंवा तक्रार नाकारणे, अशी स्थिती असेल.

18. नियमन केलेल्या संस्थेद्वारे लोकांच्या सामान्य माहितीसाठी योजनेच्या ठळक वैशिष्ट्यांचे प्रदर्शन करणे

(१)) ज्या नियमन केलेल्या संस्थेला ही योजना लागू आहे ती योजनेतील आवश्यकतांचा काळजीपूर्वक विचार करेल. अनुपालन सुनिश्चित करून योजनेचे सुरळीत कामकाज सुलभ करेल, याबाबत अयशस्वी झाल्यास, रिझर्व्ह योग्य वाटेल तशी कारवाई करू शकते.

(२) नियमन केलेली संस्था तिच्या मुख्य कार्यालयात एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करेल जो महाव्यवस्थापक असेल किंवा समतुल्य दर्जाचा अधिकारी आणि नियमन केलेल्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यापेक्षा कमी दर्जा नसलेला अधिकारी दाखल झालेल्या तक्रारींच्या संदर्भात नियमन केलेल्या संस्थांचे प्रतिनिधित्व करणे आणि माहिती देणे असे करण्यास तो जबाबदार असेल. योजना कार्यक्षमतेसाठी विनियमित संस्था प्रिन्सिपल नोडल अधिकाऱ्याला योग्य वाटेल त्याप्रमाणे त्याला मदत करण्यासाठी इतर नोडल अधिकाऱ्यांची नियुक्ती करू शकतात.

(३) नियमन केलेल्या संस्थेला, त्याच्या शाखा/व्यावसायिक व्यवहारांची ठिकाणे त्याच्या ग्राहकांच्या हितासाठी. प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ईमेल आयडी) त्याच बरोबर लोकपालाकडे तक्रारी नोंदवण्यासाठी विहित पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) याची माहिती ठळकपणे प्रसिद्ध करावे.

(४) या योजनेंतर्गत समाविष्ट असलेल्या नियमन केलेल्या संस्थांनी त्यांची सर्व कार्यालये व शाखा कार्यालय येथे सदर योजनेची माहिती प्रसिद्ध करावी. इंग्रजी, हिंदीमध्ये, व स्थानीक भाषेत तसेच कार्यालय किंवा शाखेत भेट देणारी व्यक्ती यांना पुरेशी माहिती तात्काळ दिली पाहिजे.

(५) नियमन केलेली संस्था योजनेची प्रत तिच्या सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे. तसेच ग्राहकाच्या विनंतीनुसार संदर्भासाठी प्रदान केली जाते का याची खीत्री करेल.

(६) योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आणि प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरच्या संपर्क तपशीलांसह योजनेची प्रत नियमन केलेल्या संस्थेच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित आणि अद्यावत केली जाईल.

प्रकरण V

विविध

19. अडचणी दूर करणे

या योजनेतील तरतुदींच्या अंमलबजावणीत काही अडचण आल्यास, भारतीय रिझर्व्ह बँक यासाठी आवश्यक आणि समर्पक तरतुदी करू शकते रिझर्व्ह बँक कायदा 1934 किंवा बँकिंग नियमन कायदा, 1949 किंवा पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टम कायदा, 2007 या योजनेशी विसंगत तरतूदी असणार नाहीत.

२०. विद्यमान योजना रद्द करणे आणि प्रलंबित अर्जाबाबत कार्यवाही

(१)) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006, नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018 आणि डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019 याद्वारे रद्द करण्यात आली आहे.

(२) रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 लागू होण्यापूर्वी प्रलंबित तक्रारी, अपील आणि पारित झालेल्या निकालाची लागू राहतील अंमलबजावणी, संबंधित योजनांच्या तरतुदी आणि रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या निर्देशानुसार.

संलग्नक

लोकपालाकडे तक्रारीचा फॉर्म (फाइल करणे).

[योजनेचे कलम 11(2)]

(तक्रारदाराने भरावे)

अन्यथा सूचित केलेले वगळता सर्व फील्ड अनिवार्य आहेत

प्रति,
लोकपाल
मॅडम/सर,
विषय: बँकेचे नाव - --

शाखेचे नाव व पत्ता ---यांचे विरूद्‌ध तक्रार

तक्रारदार तपशील:

1. तक्रारदाराचे नाव ....

2. वय(वर्षे)............

3. लिंग.....................

4. तक्रारदाराचा संपूर्ण पत्ता ....

....
....

पिन कोड ....

फोन नंबर (उपलब्ध असल्यास) ....

मोबाईल क्र. ,

ई-मेल (उपलब्ध असल्यास) ....

5. ज्याचेविरूद्‌ध तक्रार केली जाते ती नियमन केलेली संस्था (नियमित संस्थेच्या शाखेचे किंवा कार्यालयाचे नाव आणि

संपूर्ण पत्ता) ....

....

....

पिन कोड ....

6. विनियमित संस्था / खाते क्रमांक (असल्यास) तक्रारीचे स्वरूपासह

....

7. व्यवहाराची तारीख आणि तपशील, जर असेल तर

....

(अ) नियमन केलेल्या संस्थेकडे तक्रार दाखल केलेची तारीख (कृपया तक्रारीची एक प्रत संलग्न करा)

(ब) तक्रारदाराने कोणतेही स्मरणपत्र पाठवले आहे का? होय नाही

(कृपया स्मरणपत्राची प्रत संलग्न करा)

8. कृपया संबंधित बॉक्सवर खूण करा (होय/नाही) –

तुमची तक्रार आहे का:

(i) इतर मंचाकडे/लवादाखाली प्रलंबित ? होय /नाही

(ii) वकिलाने दाखल केले ज्यात तक्रारदार स्वत: वकील आहेत. होय /नाही

(iii) लोकपाल द्वारे करण्यात येणाऱ्या कारवाई/कारवाईवर यापूर्वीच कारवाई केली आहे. होय /नाही

(iv) संस्थेच्या व्यवस्थापनाविरुद्ध किंवा अधिकारी यांचेविरूद्ध सर्वसाधारण तक्रारीचे स्वरूप आहे होय /नाही

(v) नियमन केलेल्या संस्थांमधील विवादांच्या संदर्भात आहे का ? होय /नाही

(vi) संस्था व कर्मचारी यांचेतील संबंधाविषयी आहे का ? होय /नाही

9. तक्रारीची विषय

………..

………..

1 तक्रार इतर कोणत्याही मंचाकडे प्रलंबित आहे / लवादाखाली आहे, जर तक्रार कोणत्याही न्यायालयात/न्यायालयात त्याच कारणासंदर्भात असेल तर वैयक्तिकरित्या किंवा संयुक्तपणे, त्याच्या गुणवत्तेवर न्यायाधिकरण / लवाद / प्राधिकरणाकडे कारवाई केली / प्रलंबित आहे. प्राप्त आहे.

10. तक्रारीचे सविस्तर तपशील:

(जागा मर्यादित असल्यास, कृपया वेगळे पत्रक जोडा)

……

……

……

……

11. तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत नियमन केलेल्या संस्थेकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला आहे का? होय /नाही

(होय असल्यास, कृपया उत्तराची प्रत संलग्न करा)

12. लोकपालाकडून दिलासा मागितला आहे

रक्कम रू. ....

....

(तुमच्या दाव्यासाठी कागदोपत्री पुरावा उपलब्ध असल्यास एक प्रत संलग्न करा)

13. तक्रारदाराने दावा केलेला आर्थिक नुकसानीचे स्वरूप, जर असेल तर आणि

मर्यादा (कृपया योजनेची कलम 15(4) आणि 15(5) पहा)

....

....

14. संलग्न कागदपत्रांची यादी:

घोषणा

(i) मी/आम्ही, तक्रारदार, घोषित करतो की:

अ) वरील दिलेली माहिती खरी आणि बरोबर आहे. आणि

ब) मी/आम्ही दिलेल्या तथ्ये आणि दस्तऐवजांमध्ये कोणतीही माहिती दडपली किंवा चुकीची मांडली नाही.

(ii) योजनेच्या 10(2) च्या तरतुदींनुसार विहित केलेल्या एका वर्षाच्या कालावधीसाठी तक्रार केली आहे.

प्रथम नोंदणी केली आहे.

विनम्र / तुमचा विश्वासू

(तक्रारदार/अधिकृत प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

अधिकार

जर तक्रारदाराने लोकपालसमोर आपली उपस्थिती दर्शवली आणि आपले म्हणणे प्रतिनिधी अधिकृत यांचेकडून करू इच्छित असल्यास, त्यांनी खालील घोषणा सादर करणे आवश्यक आहे.

मी/आम्ही, ------------------ श्री ----------- ------------------ , माझे/आमचे अधिकृत

प्रतिनिधी म्हणून मी.------------------------------यांना नामनिर्देशित करतो ज्यांचा संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

संपूर्ण पत्ता ……………………………………………………………………………………………

…….

…….

पिन कोड ……………………

दूरध्वनी क्रमांक. ……………………

मोबाईल नंबर ………………………

ई-मेल ………………………

तक्रारदाराची स्वाक्षरी