

ठळक वैशिष्ट्ये: रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 12 नोव्हेंबर 2021 पासून प्रभावी आहे. एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे आहेत:

1. योजनेअंतर्गत तक्रार असू शकत नाही, जोपर्यंत:

अ) तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित नियमन केलेल्या घटकाकडे लेखी तक्रार केली होती आणि

i तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नियमन केलेल्या घटकाद्वारे नाकारण्यात आली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; किंवा नियमन केलेल्या घटकाला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नव्हते; आणि

ii तक्रारकर्त्याला विनियमित घटकाकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर किंवा जेथे कोणतेही उत्तर न मिळाल्यानंतर तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रार लोकपालकडे केली जाते.

ब) तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीपासून आहे:

i लोकपालासमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढणे किंवा व्यवहार करणे, लोकपालाने, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्याकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक पक्षांकडून मिळालेले असो किंवा नसले;

ii कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्याकडून/पक्षांसोबत मिळालेले असो वा नसो, गुणवत्तेनुसार निकाली काढले किंवा हाताळले गेले.

c) तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक नाही;

d) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी विनियमित घटकाकडे तक्रार केली गेली होती;

e) तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;

f) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा अधिवक्ता व्यतिरीक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो.

ii. सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार या योजनेंतर्गत खालील बाबींमध्ये असणार नाही:

- अ) नियमन केलेल्या घटकाचा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय;
- b) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद;
- c) लोकपालला थेट संबोधित न केलेली तक्रार;
- d) नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारीविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- e) एक विवाद ज्यामध्ये कायदेशीर किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणार्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केली जाते;
- f) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- g) नियमन केलेल्या संस्थांमधील विवाद; आणि
- h) नियमन केलेल्या घटकाच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.

III. तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

अ) <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन तक्रार नोंदवता येईल

ब) रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचित केल्यानुसार तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीने केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे देखील सादर केली जाऊ शकते. तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे रीतसर स्वाक्षरी केली पाहिजे. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडमध्ये अशा स्वरूपात सादर केली जाईल आणि त्यात रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेली माहिती असेल.

IV. अपील प्राधिकरणासमोर अपील करा

एखाद्या पुरस्कारामुळे किंवा लोकपाल कार्यालयाने तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झालेला तक्रारदार, पुरस्कार मिळाल्याच्या तारखेपासून किंवा तक्रार नाकारल्याच्या 30 दिवसांच्या आत, अपील प्राधिकरणासमोर अपील करण्यास प्राधान्य देऊ शकतो.

अपील प्राधिकरण, तक्रारदाराने वेळेत अपील न करण्यामागे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असल्यास, 30 दिवसांपेक्षा जास्त कालावधीची परवानगी देऊ शकते.