# ठळक वैशिष्ट्ये

## भारतीय रिझर्व्ह बँक – अंतर्गत लोकपाल योजना, २०२६

**अंतर्गत लोकपाल योजना, २०२६ ही, ०१ जुलै २०२६ पासून लागू आहे. अंतर्गत लोकपाल योजना, २०२६ ची ठळक वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे आहेत:**

## I. या योजनेअंतर्गत तक्रार ग्राह्य धरली जाणार नाही, जोपर्यंत:

a) तक्रारदाराने, या योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करण्यापूर्वी, संबंधित नियमनाधीन संस्थेकडे (रेग्युलेटेड एंटीटी) लेखी तक्रार केली असावी आणि

i. ती तक्रार नियमनाधीन संस्थेने पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली असावी व तक्रारदार त्या उत्तराने समाधानी नसावा; किंवा नियमनाधीन संस्थेला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत तक्रारदारास कोणतेही उत्तर मिळालेले नसावे; आणि

ii. तक्रारदाराने नियमनाधीन संस्थेकडून तक्रारीसंदर्भात उत्तर प्राप्त झाल्यानंतर एका वर्षाच्या आत लोकपालाकडे (ओम्बड्समन) तक्रार दाखल केलेली असावी; किंवा उत्तर प्राप्त झाले नसल्यास, तक्रार दाखल झालेल्या तारखेपासून एका वर्ष व ३० दिवसांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार दाखल केलेली असावी.

b) तक्रार ही, आधीच्याच कारणास्तव दाखल झालेल्या प्रकरणासंबंधी नसावी, जे आधीच:

i. लोकपालाकडे प्रलंबित असलेले, किंवा लोकपालाने गुणदोषांच्या आधारे निकाली काढलेले अथवा विचारात घेतलेले प्रकरण, तेच तक्रारदाराने दाखल केलेले असो वा इतर एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह दाखल केलेले असो, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिकांनी दाखल केलेले असो;

ii. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच अथवा प्राधिकरणाकडे प्रलंबित असलेले; किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच अथवा प्राधिकरणाने गुणदोषांच्या आधारे निकाली काढलेले अथवा विचारात घेतलेले प्रकरण, तेच तक्रारदाराने दाखल केलेले असो वा इतर एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह अथवा संबंधित पक्षांसह दाखल केलेले असो;

c) तक्रार ही अपमानास्पद, किरकोळ किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नसावी;

d) तक्रार ही, अशा दाव्यांसाठी मर्यादा अधिनियम, १९६३ अंतर्गत निर्धारित मर्यादेच्या कालावधीपूर्वी नियमनाधीन संस्थेकडे दाखल केलेली असावी;

e) तक्रारदाराने, योजनेतील कलम ११ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे, संपूर्ण माहिती प्रदान केलेली असावी;

f) तक्रार ही, तक्रारदाराने स्वतः किंवा वकिलाव्यतिरिक्त अन्य अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केलेली असावी; मात्र, जर वकील स्वतःच पीडित व्यक्ती असेल, तर ती व्यक्ती त्याला अपवाद असेल.

## II. खालील बाबींमध्ये, सेवेमधील कमतरतेसंबंधी कोणतीही तक्रार या योजनेअंतर्गत ग्राह्य धरली जाणार नाही:

a) नियमनाधीन संस्थेचा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णयप्रक्रिया;

b) बाहेरील कंपनीकडून करारासंबंधी विक्रेता आणि नियमनाधीन संस्था यांच्यातील वाद;

c) लोकपालाकडे थेट सादर न केलेली तक्रार;

d) नियमनाधीन संस्थेच्या व्यवस्थापनाविरुद्ध किंवा वरिष्ठ अधिकाऱ्यांविरुद्धच्या सर्वसाधारण तक्रारी;

e) कायद्याने स्थापन केलेल्या प्राधिकरणाच्या किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करण्यासाठी नियमनाधीन संस्थेने सुरू केलेल्या कारवाईसंबंधी वाद;
f) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक अधिकारक्षेत्रात न येणारी एखादी सेवा;
g) नियमनाधीन संस्थांमधील वाद; आणि
h) नियमनाधीन संस्थेतील कर्मचारी-नियोक्ता संबंधासंबंधी एखादा वाद.

## III. तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

a) तक्रार ही, https://cms.rbi.org.in या संकेतस्थळावरून ऑनलाइन दाखल केली जाऊ शकते.
b) तक्रार ही, रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचित केलेल्या केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्राकडे (सेंट्रलाईज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर), इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक माध्यमातूनही दाखल केली जाऊ शकते. तक्रार जर भौतिक स्वरूपात (फिजिकल फॉर्म) दाखल केली असेल, तर तिच्यावर तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने विधिवत स्वाक्षरी केलेली असावी. तक्रार ही, इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक माध्यमातून (फिजिकल मोड), रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या स्वरूपात आणि आवश्यक माहितीसमवेत दाखल केली जावी.

## IV. अपीलीय प्राधिकरणासमक्ष अपील

लोकपाल कार्यालयाने दिलेल्या निर्णयामुळे किंवा तक्रार फेटाळल्यामुळे तक्रारदारास जर मनस्ताप झाला असेल, तर निर्णय प्राप्त झाल्याच्या किंवा तक्रार फेटाळल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत तक्रारदार, अपीलीय प्राधिकरणासमोर अपील दाखल करू शकतो.

अपीलीय प्राधिकरणास जर समाधान झाले की, तक्रारदाराकडे अपील वेळेत दाखल न करण्याचे पुरेसे कारण होते, तर अपीलीय प्राधिकरण अतिरिक्त कालावधी मंजूर करू शकते; मात्र तो कालावधी ३० दिवसांपेक्षा अधिक नसावा.

## V. तक्रारींचे निराकरण

a) रिझर्व्ह बँकेचे लोकपाल/उप-लोकपाल, तक्रारदार आणि ऑक्सिलो (Auxilo) यांच्यात सामोपचाराने तोडगा काढण्याचा प्रयत्न करतील.
b) या योजनेअंतर्गत होणारी कार्यवाही ही संक्षिप्त स्वरूपाची असते आणि ती पुराव्याच्या औपचारिक नियमांनी बांधील नसते.
c) तक्रार निराकरण झालेली मानली जाईल, जेव्हा:
   - लोकपालाच्या हस्तक्षेपानंतर ऑक्सिलो फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड (एएफएसएल) कडून तक्रार पूर्णपणे निकाली काढली जाते.
   - तक्रारदाराकडून निराकरणास समाधानकारक म्हणून स्वीकारले जाते.
   - तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे.
   - लोकपाल असा निष्कर्ष काढतो की, तक्रारदाराच्या हरकतींमध्ये पुरेसे औचित्य नाही.
   - उर्वरित बाबी, या योजनेच्या कार्यक्षेत्राबाहेर आहेत, सेवेमधील कमतरतेशी संबंधित नाहीत किंवा पुढील विचारासाठी पात्र नाहीत.