



**उज्जीवन स्मॉल फायनान्स बँक**  
उत्तम जीवन घडवूया

## एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये

भारतीय रिझर्व बँकेची एकीकृत लोकपाल योजना 2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 रोजी माननीय पंतप्रधान श्री नरेंद्र मोदी यांच्या हस्ते सुरू करण्यात आली.

RBI नियंत्रित संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या विविध सेवांच्या ग्राहकांसाठी तक्रार निवारण यंत्रणा मजबूत करण्यावर ही योजना भर देते.

खालील विद्यमान लोकपाल योजना एकाच योजनेत समाकलित केल्या जात आहेत ज्यामुळे ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींचे जलद निराकरण करण्यासाठी एकाच व्यासपीठाचा लाभ मिळेल:

- बँकिंग लोकपाल योजना, 2006
- नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018;
- डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019;

आरबीआय लोकपाल यंत्रणेच्या अधिकारक्षेत्राला तटस्थ बनवून ही योजना 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोन स्वीकारते.

या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

- यापुढे तक्रारदाराने कोणत्या योजनेअंतर्गत लोकपालाकडे तक्रार करावी हे निश्चित करणे आवश्यक राहणार नाही.
- वगळण्याच्या निर्दिष्ट सूचीसह योजना 'सेवेतील कमतरता' ही तक्रार दाखल करण्याचे कारण म्हणून परिभाषित करते. त्यामुळे, तक्रारी यापुढे फक्त "योजनेत सूचीबद्ध केलेल्या कारणास्तव समाविष्ट नाहीत" या कारणास्तव नाकारल्या जाणार नाहीत.
- योजनेने प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे अधिकार क्षेत्र काढून टाकले आहे.
- कोणत्याही भाषेत भौतिक आणि ईमेल तक्रारींची प्राप्ती आणि प्रारंभिक प्रक्रिया करण्यासाठी RBI, चंडीगड इथे एक केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन करण्यात आले आहे.
- विनियमित घटकाचे प्रतिनिधित्व करणे आणि ग्राहकांनी नियमन केलेल्या घटकाविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात माहिती देण्याची जबाबदारी सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकेतील महाव्यवस्थापक किंवा समतुल्य पदावरील प्रधान नोडल अधिकार्याची असेल.
- ज्या प्रकरणांमध्ये समाधानकारक आणि वेळेवर माहिती/कागदपत्रे न दिल्याबद्दल लोकपालाकडून निर्णय जारी केला जातो अशा प्रकरणांमध्ये विनियमित घटकाला अपील करण्याचा अधिकार असणार नाही.

RBI च्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक या योजनेअंतर्गत अपीलीय अधिकारी असतील.

कोणत्या तक्रारी स्विकारयोग्य नाहीत?

सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार या योजनेतर्गत खालील बाबींमध्ये ठेवता येणार नाही:

(1) सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार या योजनेतर्गत खालील बाबींमध्ये असणार नाही:

- नियमन केलेल्या घटकाचा व्यावसायिक निकाल/व्यावसायिक निर्णय;

- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद;
- लोकपालला थेट संबोधित न केलेली तक्रार;
- नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्याध्यक्षांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- एक विवाद ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केली जाते;
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद; आणि
- नियमन केलेल्या घटकाच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.

(2) योजनेंतर्गत तक्रार खोटी असू शकत नाही जोपर्यंत:

- तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित नियमन केलेल्या घटकाकडे लेखी तक्रार केली होती आणि -
  - 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.
- तक्रार कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी यापूर्वीच-
  - लोकपालासमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेनुसार, एखाद्या लोकपालाने निकाली काढलेले किंवा व्यवहार केलेले, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्याकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक पक्षांकडून मिळालेले असो वा नसो;
  - 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 तक्रारदार/पक्षांसह प्राप्त किंवा नसले तरीही गुणवत्तेनुसार निकाली काढले किंवा हाताळले गेले;
- तक्रार अपमानास्पद किंवा क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही;
- अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी विनियमित घटकाकडे तक्रार केली गेली होती;
- तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;
- तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा अधिवक्ता व्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे जर वकील पीडित व्यक्ती नसेल.

*स्पष्टीकरण 1:* उपखंड (2)(अ) च्या हेतूसाठी, 'लेखी तक्रार' मध्ये इतर पद्धतींद्वारे केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल जेथे तक्रारदाराकडून तक्रार केल्याचा पुरावा सादर केला जाऊ शकतो.

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

एखादा ग्राहक कशाप्रकारे तक्रार नोंदवू शकतो?

<https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन तक्रारी दाखल करता येतील. तक्रार समर्पित ई-मेल “[crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)” द्वारे देखील दाखल केली जाऊ शकते किंवा रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ - 160017 इथे स्थापन केलेल्या 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रा'वर भौतिक मोडमध्ये फॉर्मेटमध्ये पाठवता येईल.. याव्यतिरिक्त, टोल-फ्री क्रमांकासह संपर्क केंद्र - 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) - देखील हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये कार्यान्वित केले जात आहे आणि इतर भारतीयांना समाविष्ट करण्यासाठी त्याचा योग्य वेळी भाषा विस्तार केला जाईल.

योजनेची प्रत आरबीआयच्या वेबसाइटवर आणि CMS पोर्टलवर (<https://cms.rbi.org.in>) उपलब्ध आहे. बँकेने सर्व शाखांमध्ये एकात्मिक लोकपाल योजना देखील प्रदर्शित केली आहे.

ही योजना 12 नोव्हेंबर 2021 पासून लागू झालेली आहे.

तक्रार हाताळणी प्रक्रिया, तक्रार नमुना इत्यादींवरील कोणत्याही अधिक तपशीलांसाठी, ग्राहक शाखांमध्ये प्रदर्शित केलेल्या योजनेचा संदर्भ घेऊ शकतात.