रिझर्व बँकेच्या एकिकृत लोकपाल योजना, 2021 ची महत्वाची वैशिष्ट्ये

ॲक्सियो आरबीआयसह नोंदणी झालेले एक एनबीएफसी, कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड चे एक ब्रँड नाव

रिझर्व बँकेच्या एकिकृत लोकपाल योजना, 2021 ची महत्वाची वैशिष्ट्ये

आरबीआयने (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय संस्थांसाठीची लोकपाल योजना, 2018 आणि (iii) डिजीटल व्यवहारांसाठीची लोकपाल योजना, 2019 या आपल्या तीन लोकपल योजनांचे "द रिझर्व बँक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" या योजनेमध्ये एकत्रीकरण केले आहे. आरबीआय लोकपाल यंत्रणेचे कार्यक्षेत्र निःपक्ष बनवून या योजनेने "एक देश एक लोकपाल" या दृष्टिकोनाचा अंगिकार केला आहे.

"एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" 12 नोव्हेंबर, 2021 पासून अंमलात आली आहे.

"एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" ची खालील महत्वाची वैशिष्ट्ये आहेत:

1. ज्याच्यावर नियंत्रित संस्थेद्वारे सेवेत त्रुटी निर्माण होईल अशा प्रकारे अन्याय झाला आहे असा कोणताही ग्राहक या योजनेखली स्वतः किंवा आपल्या प्राधिकृत प्रतिनिधी मार्फत तक्रार दखल करू शकतो. ""सेवेत त्रुटी'या संज्ञेची व्याख्या त्यातून वगळल्या गेलेल्या विशिष्ट बाबींच्या यादीसह करण्यात आली आहे.

2. भारतभरातील तक्रारी स्वीकारण्यासाठी रिझर्व बँक ऑफ इंडियाने चंडीगढ येथे एक केंद्रीय स्वीकार व प्रक्रिया केंद्र (सीआरपीसी) सुरू केले आहे.

3. आपण कोणत्या योजनेखाली लोकपाल यांच्याकडे तक्रार दाखल करायची हे शोधत बसण्याची गरज आता ग्राहकाला भासणार नाही. या योजनेने प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे वेगळे कार्यक्षेत्र ही संकल्पना काढून टाकली आहे.

4. लोकपालांसमोर दाखल करता येणाऱ्या आणि ज्यावर लोकपाल निर्णय देऊ शकतील अशा विवादाच्या रकमेवर कोणतीही कमाल सीमा नाही.

5. या योजनेखाली तक्रार दाखल करण्यासाठी जरूरीच्या असणाऱ्या पूर्वगरजेच्या बाबी: -

    - नियंत्रित संस्थेकडे लेखी तक्रार दाखल केलेले गेलेली असायला हवी, जी नियंत्रित संस्थेद्वारे भागशः / पूर्णपणे फेटाळली गेलेली असेल किंवा नियंत्रित संस्थेला तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तिच्याकडून तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळालेले नसेल.

    - तक्रारदाराला नियंत्रित संस्थेकडून उत्तर मिळाल्यापासून 1 वर्षाच्या आत किंवा त्याला नियंत्रित संस्थेकडून उत्तर न मिळाल्याच्या तारखेपासून 1 वर्ष 30 दिवसांच्या आत लोकपाल यांच्याकडे तक्रार दाखल केली जायला हवी.

- तक्रार अशा स्वरूपाची नसावी जिच्यासंदर्भातली कारवाई आधीच लोकपाल किंवा इतर कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा कोणताही इतर मंच यांच्यासमोर प्रलंबित असेल किंवा निकालात काढली गेलेली असेल.

- तक्रार खोडसाळपणाची, त्रास देण्याच्या हेतूने केलेली किंवा क्षुल्लक स्वरूपाची नसावी.

6. तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया: –

- आरबीआयचे पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) या द्वारे तक्रार ऑनलाईन दाखल करता येईल

- तक्रार इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने CRPC@rbi.org.in वर ई-मेल पाठवून किंवा खालील पत्त्यावर स्थापन केलेल्या केंद्रीय स्वीकार व प्रक्रिया केंद्राकडे(सीआरपीसी) प्रत्यक्ष रीतीने दाखल करता येईल.
रिझर्व बँक ऑफ इंडिया 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ- 160017

- याशिवाय 14448 हा टोल-फ्री क्रमांक असणारे (सकाळी 9:30 ते दुपारी 5:15) एक संपर्क केंद्र स्थापन केले जात आहे जे सुरवातीला हिंदी, इंग्लिश आणि आठ भारतीय प्रादेशिक भाषांमध्ये कामकाज करेल आणि मागाहून त्याचा विस्तार इतर भारतीय भाषांचा समावेश करण्यासाठी करण्यात येईल.

7. नियंत्रित संस्थेद्वारे नेमला गेलेला नोडल अधिकारी संस्थेचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि दाखल केलेल्या तक्रारीबाबत नियंत्रित संस्थेच्या वतीने माहिती पुरवण्यासाठी जबाबदार असेल. कंपनीच्या प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याच्या संपर्काचा तपशिल जाणून घेण्यासाठी कृपया https://axio.co.in/regulatory या आमच्या वेबसाईटला भेट द्या

8. तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर नियंत्रित संस्थेने लोकपाल यांना तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 15 दिवसांच्या आत सर्व संबंधित कागदपत्रांसहित एक लेखी उत्तर लोकपाल यांना पाठवायला हवे. मात्र अशी तरतूद आहे की नियंत्रित संस्थेने लेखी विनंती केल्यास आणि लोकपाल यांचे त्याबाबत समाधान झाल्यास लोकपाल नियंत्रित संस्थेला आपले लेखी म्हणणे आणि कागदपत्रे दाखल करण्यास लोकपाल यांना योग्य वाटेल इतका अधिकचा कालावधी मान्य करू शकतात.

9. जर तक्रार या योजनेखाली टिकणारी नसेल तर लोकपाल / उप-लोकपाल कोणत्याही वेळेला तक्रार नाकारू शकतात.

10. अशा निर्णयाबाबत असमाधानी असणारा ग्राहक अशा निकालाच्या किंवा नाकारले जाण्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अपील प्राधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो. आरबीआयच्या ग्राहक प्रशिक्षण आणि संरक्षण खात्याचे प्रभारी कार्यकारी संचालक या योजनेखाली अपील प्राधिकारी असतील

11. ज्याबाबतीत नियंत्रित संस्थेद्वारे माहिती / कागदपत्रे समाधानकारकरित्या व वेळेत दाखल न केली गेल्यामुळे लोकपाल यांनी नियंत्रित संस्थेच्या विरुद्ध निकाल दिला असेल अशा बाबतीत नियंत्रित संस्थेला अपील करण्याचा हक्क असणार नाही.

12. अधिक तपशिलासाठी कृपया कॅपिटल फ्लोटच्या https://axio.co.in/regulatory या वेबसाईटवरील किंवा www.rbi.org.in या आरबीआयच्या वेबसाईटवरील योजनेचा तपशिल बघा. योजनेची प्रत आमच्या कार्यालयांमध्येसुद्धा उपलब्ध आहे, जी ग्राहकाने विनंती केल्यास त्यांना संदर्भासाठी उपलब्ध करून दिली जाईल.