

ठळक वैशिष्ट्ये - रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) ने लोकपाल योजना म्हणजे, (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019; “रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021” नावाच्या एका योजनेत एकत्रित केल्या आहेत म्हणजे. RBI लोकपाल यंत्रणा अधिकारक्षेत्राला तटस्थ बनवून ही योजना ‘वन नेशन वन ओम्बड्समन’ दृष्टिकोन स्वीकारते. ही योजना 12 नोव्हेंबर 2021 पासून लागू झाली आहे.

1. ठळक वैशिष्ट्ये

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये खाली दिली आहेत:

- यापुढे तक्रारदाराने कोणत्या योजनेअंतर्गत लोकपालाकडे तक्रार करावी हे ओळखणे आवश्यक राहणार नाही.
- या योजनेत ‘सेवेतील कमतरता’ हे तक्रार दाखल करण्याचे कारण आहे, ज्यामध्ये अपवर्जना (एकस्कलूजन)ची निर्दिष्ट यादी आहे. त्यामुळे, तक्रारी यापुढे फक्त “योजनेत सूचीबद्ध केलेल्या कारणास्तव समाविष्ट नाहीत” या कारणास्तव नाकारल्या जाणार नाहीत.
- या योजनेने प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे अधिकार क्षेत्र काढून टाकले आहे.
- कोणत्याही भाषेतील भौतिक आणि ईमेल तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यांच्यावर प्रारंभिक प्रक्रिया करण्यासाठी RBI, चंदीगड येथे एक केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन करण्यात आले आहे.
- विनियमित घटकाचे प्रतिनिधित्व करणे आणि ग्राहकांनी विनियमित घटकाविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात माहिती देण्याची जबाबदारी, सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकेतील महाव्यवस्थापक किंवा समकक्ष पदावरील प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची असेल.

2. तक्रारीचे कारण

- सेवेतील कमतरतेस कारणीभूत होणारी विनियमित संस्था (RE)ची कोणतीही कृती/कर्तव्यचुती, वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल करू शकते. “अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजे वकील वगळता, लोकपालासमोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लिखित स्वरूपात नियुक्त आणि अधिकृत केलेली व्यक्ती.

3. तक्रारीची दखल न घेण्याचे कारण

- REचा व्यावसायिक निवाडा/व्यावसायिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि RE यांच्यातील विवाद;
- थेट लोकपालाकडे न केलेली तक्रार;
- व्यवस्थापन किंवा REचे कार्यकारी यांच्या विरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- असा विवाद ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कारवाई सुरू केली जाते;
- RBIच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- RE दरम्यानचा वाद; आणि
- REच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.

4. तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

- तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत ग्राहकाला NBFCकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा NBFCकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर तो/ती असमाधानी असल्यास, ग्राहक त्याला/तिला NBFCकडून उत्तर मिळाल्याच्या एक वर्षानंतर लोकपाल कार्यालयाकडे तक्रार करू शकतो/शकते.
- एखाद्या निवाड्यामुळे किंवा लोकपाल कार्यालयाने तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झालेला तक्रारदार, निवाडा झाल्याच्या किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अपील प्राधिकरणासमोर अपील करण्यास प्राधान्य देऊ शकतो/शकते.

5. तक्रार दाखल करण्याच्या पद्धती

- <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन तक्रारी दाखल करता येतील.
- तक्रार, समर्पित ईमेल - crpc@rbi.org.in द्वारे देखील दाखल केली जाऊ शकते किंवा रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ - 160017 येथे स्थापन करण्यात आलेल्या 'सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' कडे विहित नमुन्यात पाठवता येईल.
- तक्रार, संपर्क केंद्रावर टोल-फ्री क्रमांक - 14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15) वर फोन करून हिंदी, इंग्रजी आणि उपलब्ध प्रादेशिक भाषांमध्येही नोंदवता येईल.

6. तक्रारीचे निराकरण

- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते.
- सुलभता, सलोखा किंवा मध्यस्थीद्वारे तोडगा.
- वरील माध्यमातून तोडगा काढला गेला नाही, तर लोकपाल निवडा/आदेश जारी करू शकतो.

7. प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचा तपशील

कंपनीने कंपनीच्या विरोधात दाखल केलेल्या तक्रारीबाबत RBI लोकपालसमोर प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि माहिती देण्यासाठी खालील अधिकाऱ्याची प्रधान नोडल अधिकारी म्हणून नियुक्ती केली आहे. योजनेची प्रत त्यांच्याकडे उपलब्ध आहे. या संदर्भात कोणत्याही माहितीसाठी, त्यांच्याशी येथे संपर्क साधता येईल:

श्री. रोहित श्रीवास्तव

महाव्यवस्थापक - कायदेविषयक, जोखीम आणि अनुपालन

ट्रू क्रेडिट्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65190HR2017PTC070653

द सर्कल वर्क, 5वा मजला, हुडा सिटी सेंटर, सेक्टर - 29, गुरुग्राम, हरियाणा - 122001

वेबसाइट: www.truecredits.in; दूरध्वनी क्रमांक: 0124-4642763; ईमेल: nodalofficer.cg@truecredits.in

8. इतर

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे.
- तक्रारदाराला न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.