

रिजर्व बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

रिजर्व बँक ऑफ इंडियाद्वारे नियमन होणा-या संस्थांमार्फत दिल्या जाणा-या सेवांच्या संदर्भातल्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे जलद गतीने आणि माफक स्वरूपात बँकिंग नियमन अधिनियम 1949 (1949 चे 10), कलम 35A, रिजर्व बँक ऑफ इंडिया अधिनियम 1934 (1934 चा 2) कलम 45L आणि पेमेंट व सेटलमेंट यंत्रणा अधिनियम 2007 (2007 चा 51)च्या कलम 18 अन्वये निवारण करण्यासाठी असलेली एक योजना.

अध्याय I

प्रास्ताविक

1. संक्षिप्त शीर्षक, आरंभ, अवाका आणि कार्यान्वयन/एॅप्लिकेशन

- (1) या योजनेला कदाचित रिजर्व बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 असे म्हणतात.
- (2) ती रिजर्व बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या दिनांकावर अस्तित्वात येऊ शकते.
- (3) ती संपूर्ण भारतात विस्तारीत होईल.
- (4) ही योजना भारतातील नियामक संस्थांद्वारे त्यांच्या ग्राहकांना रिजर्व बँक ऑफ इंडिया अधिनियम 1934, बँकिंग नियमन अधिनियम 1949, आणि पेमेंट ऍंड सेटलमेंट योजना अधिनियम 2007 च्या तरतुदींच्या अंतर्गत दिल्या जाणा-या सेवांना लागू होईल.

2. योजनेचे रद्दीकरण

- (1) रिजर्व बँक, जर असे करणे इष्ट असेल असे मानत असल्यास, कदाचित आदेशात दिलेल्या कालावधीसाठी योजनेची सर्व किंवा काही कलमे सर्वसामान्य स्वरूपात अथवा विशिष्ट नियामक संस्थेच्या संदर्भात रद्द करण्याचे आदेश देऊ शकते.
- (2) रिजर्व बँक कदाचित आदेशाद्वारे वर नमुद केलेल्या कालावधीसाठी तिला योग्य वाटण्यानुसार रद्दीकरणाचा कालावधी वेळोवेळी विस्तारीत करू शकते.

3. व्याख्या

- (1) योजनेमध्ये मजकूरात आवश्यक असेपर्यंत
 - (a) "अर्ज करणारी संस्था" म्हणजे योजनेचे व्यवस्थापन करणा-या रिजर्व बँकच्या विभागाचे एक्झिक्युटिव्ह डायरेक्टर इन चार्ज (प्रभारी कार्यकारी संचालक)
 - (b) "अर्ज करणारे प्राधिकरण सचिवालय" म्हणजे रिजर्व बँकेतला योजनेचे व्यवस्थापन करणारा विभाग

- (c) "अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे वकीलाव्यतिरिक्त इतर व्यक्ती, जिला लेखी स्वरूपात लोकपालांसमोरच्या प्रक्रियांमध्ये तक्रारकर्त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी नियुक्त केले जाते;
- (d) "अवॉर्ड" म्हणजे लोकपालांनी योजनेनुसार पास केलेले अवॉर्ड होय;
- (e) "बँकिंग कंपनी", 'तदनुसार नवीन बँक', 'प्रादेशीक ग्रामिण बँक', 'स्टेट बँक ऑफ इंडिया' जी बँकिंग रेग्युलेशन ऍक्ट 1949 मध्ये परिभाषित करण्यात आली आहे 'सहकारी बँक' जिची बँकिंग नियमन अधिनियम 1949 च्या कलम 56 (c) मध्ये योजनेच्या अंतर्गत वगळले न जाण्यापर्यंत, परंतु ठरावामध्ये किंवा बंद करण्याच्या कारवाईमध्ये किंवा निर्देशांच्या अंतर्गत अथवा रिजर्व बँकेने दिल्यानुसार इतर बँकेचत बँकेचा समावेश न केला जाण्यापर्यंत व्याख्या देण्यात आली आहे;
- (f) "तक्रारकर्ता" म्हणजे लेखी किंवा इतर माध्यमांद्वारे नियामक संस्थेच्या सेवेतल्या त्रुटींवर भाष्य करणारे आणि योजनेच्या अंतर्गत शमनाची मागणी करणारे प्रतिनिधित्व होय.
- (g) "सेवेतील त्रुटी" म्हणजे कोणत्याही नियामक संस्थेने कायदेशीरपणे किंवा तद्समान पध्दतीने देणे आवश्यक असलेल्या वित्त सेवेतील कमतरता किंवा अपूर्णता ज्यामुळे वित्तीय क्षती किंवा ग्राहकाचे नुकसान होण्यात कदाचित परिणाम होऊ शकतो किंवा होऊ शकत नाही;
- (h) "सहाय्यक लोकपाल" म्हणजे रिजर्व बँकेने योजनेच्या अंतर्गत नियुक्त केलेली कोणतीही व्यक्ती होय.
- (i) "नॉन बँकिंग वित्त कंपनी" (एनबीएफसी) म्हणजे रिजर्व बँक ऑफ इंडिया अधिनियम 1934च्या कलम 45-1 (f) कलमान्वये परिभाषित केलेली आणि रिजर्व बँकेकडे योजनेच्या अंतर्गत वगळली न जाण्यापर्यंत, परंतु कोअर इनवेस्टमेंट कंपनी (सीआयसी), इन्फ्रास्ट्रक्चर डेब्ट फंड नॉन बँकिंग वित्त कंपनी (आयडीएफ-एनबीएफसी), नॉन बँकिंग वित्त कंपनी- इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपनी (एनबीएफसी-आयएफसी), ठराव किंवा समाली कारवाईतली/लिव्हिंगडेशनमधल्या कंपनीमध्ये, किंवा रिजर्व बँकेने स्पष्ट केलेल्या इतर एनबीएफसीमध्ये मध्ये समाविष्ट न केलेली एनबीएफसी; स्पष्टीकरण: सीआयसी आणि आयडीएफ-एनबीएफसी या संज्ञांचा अर्थ आरबीआय निर्देशांच्या अंतर्गत त्यांना दिलेल्या अर्थाप्रमाणेच असेल.
- (j) "नियामक संस्था" म्हणजे बँक किंवा नॉन बँकिंग वित्त कंपनी अथवा सहभाग असलेली यंत्रणा जिची योजनेमध्ये परिभाषा देण्यात आली आहे किंवा रिजर्व बँकेने योजनेच्या अंतर्गत वगळली न जाण्यापर्यंत वेळोवेळी स्पष्ट केल्याप्रमाणे दुसरी कोणतीही संस्था;

(k) "समझोता" म्हणजे तक्रारीवर पक्षांमार्फत फॅसिलेशन किंवा कंसिलिएशन किंवा मध्यस्थीच्या मार्फत या योजनेच्या तरतुदीनुसार केलेला करारनामा होय;

(l) "योजनेतील सहभागी" म्हणजे रिजर्व बँक आणि यंत्रणा प्रदात्याच्या व्यतिरिक्त पेमेंट व सेटलमेंट यंत्रणा अधिनियम 2007 मध्ये परिभाषित केल्यानुसार पेमेंट यंत्रणेमध्ये सहभाग घेणारी व्यक्ती;

(m) "यंत्रणा प्रदाता" म्हणजे अशी व्यक्ती जी पेमेंट व सेटलमेंट यंत्रणा अधिनियम 2007 च्या कलम 2 मध्ये परिभाषित केल्यानुसार अधिकृत पेमेंट यंत्रणेचे संचालन करते;

(n) "रिजर्व बँक" म्हणजे रिजर्व बँक ऑफ इंडिया अधिनियम 1934 च्या कलम 3 अन्वये स्थापन करण्यात आलेली रिजर्व बँक ऑफ इंडिया.

(2) वापर केलेले आणि योजनेमध्ये परिभाषित न करण्यात आलेले, परंतु रिजर्व बँक ऑफ इंडिया अधिनियम 1934, किंवा बँकिंग नियमन अधिनियम 1949 किंवा पेमेंट व सेटलमेंट यंत्रणा अधिनियम 2007 किंवा रिजर्व बँकेने वर नमुद केलेल्या अधिनियमांच्या संदर्भात आपल्या अधिकारांचा कार्यान्वय करताना जाहिर केलेल्या नियमन किंवा मार्गदर्शकांमध्ये किंवा दिशानिर्देशांमध्ये परिभाषित केलेले शब्द व अभिव्यक्तिंचे अर्थ त्यांना दिलेल्या अर्थानुसार असतील.

अध्याय ॥

रिजर्व बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 च्या अंतर्गत असलेली कार्यालये

4. लोकपाल व सहाय्यक लोकपालांची नियुक्ती आणि कालावधी

- (1) योजनेच्या अंतर्गत देण्यात आलेली कार्ये करण्यासाठी रिजर्व बँक एक किंवा जास्त अधिका-यांची लोकपाल आणि उप लोकपाल म्हणून नियुक्ती करू शकते.
- (2) लोकपाल किंवा उप लोकपाल यांची नियुक्ती, स्थितीनुसार, एका वेळी तीन वर्षांपेक्षा जास्त नसलेल्या कालावधीसाठी केली जाईल.

5. लोकपालाच्या कार्यालयाचे स्थळ

- (1) लोकपालची कार्यालये रिजर्व बँकेने नेमून केलेल्या ठिकाणी असतील.
- (2) तक्रारींच्या तात्काळ निवारणासाठी, लोकपाल तक्रारीच्या संदर्भात आवश्यक आणि योग्य वाटेल अशा ठिकाणी आणि पद्धतीने बैठक घेऊ शकतो.

6. केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्राची स्थापना

- (1) रिजर्व बँक योजनेच्या अंतर्गत फाइल केलेल्या तक्रारी मिळवण्यासाठी व त्यांच्यावर प्रक्रिया करण्यासाठी तिने ठरवल्याप्रमाणे कोणत्याही स्थळावर केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन करेल.
- (2) योजनेच्या अंतर्गत ऑनलाइन केलेल्या तक्रारी (<https://cms.rbi.org.in>) पोर्टलवर नोंदवल्या जातील. इलेक्ट्रॉनिक माध्यमे (ईमेल) आणि भौतिक स्वरूपात, पोस्टाने व हाताने सुपूर्द केलेल्या तक्रारींचा आंतर्भाव करत केलेल्या तक्रारींना तपासणी व प्रारंभीक प्रक्रियेसाठी रिजर्व बँकेने स्थापन केलेल्या केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्राकडे पाठवले जाईल.

रिजर्व बँकेच्या कोणत्याही कार्यालयामध्ये थेट मिळालेल्या तक्रारींना पुढील कारवाईसाठी केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्रात पाठवले जाईल.

7. लोकपालांचे कार्यालय आणि केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्रांमधला कर्मचारीवर्ग

रिजर्व बँक लोकपाल व केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्रांच्या कार्यालयात पुरेशाप्रमाणात कर्मचारी वर्ग असण्याची शाश्वती करेल आणि त्यासाठीचा सर्व खर्च सहन करेल.

अध्याय III

लोकपालांचे अधिकार आणि कार्ये

8. अधिकार व कार्ये

- (1) लोकपाल/सहाय्यक लोकपाल नियामक संस्थांच्या ग्राहकांच्या सेवेच्या त्रुटी संदर्भातल्या तक्रारी विचारात घेतील.
- (2) लोकपालांच्या समोर आणल्या जाणा-या वादांच्या संख्येवर मर्यादा नसते, त्यासाठी लोकपाल अवॉर्ड पास करू शकतात. परंतु, तक्रारकर्त्याला सोसाट्या लागणा-या कोणत्याही परिणामी नुकसानासाठी लोकपालांकडे तक्रारकर्त्याचा वेळ, झालेला खर्च आणि त्याला सोसाट्या लागणा-या शोषणासाठी एक लाख रुपयांपर्यंतच्या रकमेव्यतिरिक्त 20 लाख रुपयांची भरपाई देण्याचा अधिकार असेल.
- (3) लोकपालांना सर्व तक्रारींचे निवारण व समाप्ती करण्याचा अधिकार असेल, सहाय्यक लोकपालांना योजनेच्या कलम 10 अंतर्गत असलेल्या तक्रारींना समाप्त करण्याचा त्याचप्रमाणे योजनेच्या कलम 14 च्या अंतर्गत दिल्यानुसार मध्यस्थीमार्फत तक्रारींचा समझोता करण्याचा अधिकार असेल.
- (4) लोकपालांना सहाय्यक गव्हर्नर, रिजर्व बँक ऑफ इंडिया यांना दर वर्षी मार्च 31 ला एक अहवाल पाठवावा लागेल, ज्यामध्ये आधीच्या वित्त वर्षादरम्यान कार्यालयातल्या सर्व घडामोडींचा सर्वसामान्य आढावा असतो आणि ते रिजर्व बँकेच्या निर्देशांनुसार इतर माहिती देखील प्रस्तुत करतील.
- (5) रिजर्व बँक सामाजिक हितासाठी आवश्यकता वाटल्यास लोकपालांकडून मिळवलेला अहवाल व माहिती तिला योग्य वाटेल अशा संयुक्त स्वरूपात प्रकाशित करू शकते.

अध्याय IV

योजनेच्या अंतर्गत तक्रार निवारणासाठीची प्रक्रिया

9. तक्रारीचे आधार

नियामक संस्थेच्या सेवेतल्या त्रुटीत पर्यवसन होणा-या कृतीमुळे किंवा दुर्लक्षामुळे असमाधानी असलेला कोणताही ग्राहक योजनेच्या अंतर्गत स्वतः किंवा कलम 3(1)(c) च्या अन्वये परिभाषित केल्यानुसार अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार नोंदवू शकतो.

10. तक्रारीची दखल न घेण्याची कारणे

- (1) सेवेच्या त्रुटीसाठीची कोणतीही तक्रार खालील प्रकरणांमध्ये योजनेच्या अंतर्गत आंतर्भूत होणार नाही:
 - (a) नियामक संस्थेच्या व्यावसायिक निर्णय असल्यास;
 - (b) विक्रेता आणि नियामक संस्थेत आउटसोर्सिंग कंत्राटाच्या संदर्भात वाद असल्यास;
 - (c) लोकपालाला तक्रार थेट कळवली नसल्यास;
 - (d) नियामक संस्थेच्या व्यवस्थापनाच्या किंवा अधिका-यांच्या विरुद्ध असलेल्या सर्वसामान्य तक्रारी असल्यास;
 - (e) कायदेशीर किंवा कायदा लागू करणा-या प्राधिकरणाच्या आदेशाचे अनुसरण करत नियामक संस्थेद्वारे कारवाई केला गेलेला वाद असल्यास;
 - (f) रिजर्व बँकेच्या नियामक अखत्यारीमध्ये नसलेली सेवा असल्यास;
 - (g) नियामक संस्थांमधला वाद; आणि
 - (h) नियामक संस्थेच्या नियुक्तीकर्ता-कर्मचारी संबंधाचा समावेश असणारा वाद.
- (2) योजनेच्या अंतर्गत तक्रार तोपर्यंत येणार नाही जोपर्यंत:
 - (a) तक्रारकर्ता, योजनेच्या अंतर्गत तक्रार करण्याआधी संबंधित नियामक संस्थेला लेखी तक्रार देत नाही आणि -
 - (i) नियामक संस्था तक्रारीला संपूर्णपणे किंवा अंशतः स्वरूपात नाकारत नाही; किंवा तक्रारकर्त्याला नियामक संस्थेला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळत नसल्यास; आणि
 - (ii) तक्रारकर्त्याला नियामक संस्थेने तक्रारीचा प्रतिसाद देण्याच्या एका वर्षाच्या आत लोकपालांना तक्रार केलेली असल्यास किंवा तक्रार केलेल्या दिनांकापासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत कोणतीही प्रतिक्रिया मिळाली नसल्यास

(b) त्याच कृतीच्या कारणाच्या संदर्भात नसलेली तक्रार, जी आधीपासून-

(i) लोकपालांसमोर बाकी आहे किंवा जिची तडजोड झाली आहे किंवा जिला लोकपालांकडून मेरिट्सवर हाताळण्यात आले आहे, जी त्याच तक्रारकर्त्याकडून किंवा एक किंवा एकाहून जास्त तक्रारकर्त्याकडून अथवा संबंधित असलेल्या एक किंवा जास्त पक्षांकडून मिळाली असली अथवा नसली तरी;

(ii) न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर अन्य फोरम किंवा प्राधिकरणाकडे बाकी असली किंवा न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादामार्फत किंवा इतर अन्य फोरम अथवा प्राधिकरणामार्फत मेरिट्सवर तडजोड केलेली अथवा हाताळलेली असलेली असली, जी त्याच तक्रारकर्त्याकडून किंवा एक किंवा एकाहून जास्त तक्रारकर्त्याकडून अथवा संबंधित असलेल्या एक किंवा जास्त पक्षांकडून मिळाली असली अथवा नसली तरी;

(c) तक्रार अपमानास्पद किंवा तुच्छ अथवा तापदायक स्वरूपाची नसल्यास;

(d) नियामक संस्थेकडे मर्यादा अधिनियम 1963 मध्ये दिल्याप्रमाणे सदर दाव्यांसाठीचा मर्यादा कालावधी संपण्याच्या आत तक्रार केली गेली असल्यास;

(e) तक्रार योजनेच्या कलम 11 मध्ये दिल्यानुसार संपूर्ण माहिती देत असल्यास;

(f) तक्रार तक्रारकर्त्याने स्वतः किंवा वकील असंतुष्ट व्यक्ती नसेपर्यंत वकीलाच्या व्यक्तिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत नोंदवलेली असल्यास

स्पष्टीकरण 1: उप-कलम (2)(a)च्या उद्देशांसाठी, "लेखी तक्रारीमध्ये" अशा माध्यमांमार्फत केलेल्या तक्रारी समाविष्ट होतील, ज्यांमध्ये तक्रारकर्त्याला तक्रार केल्याचा पुरावा सादर करता येऊ शकतो.

स्पष्टीकरण 2: उप-कलम (2)(b)(ii)च्या उद्देशांसाठी, त्याच कृतीच्या कारणाच्या संदर्भातील तक्रार बाकी असलेल्या किंवा न्यायालय/न्यायाधिकरणासमोर निर्णय घेतलेल्या किंवा गुन्ध्यात कोणतीही पोलिस तपासणी सुरु झालेल्या गुन्हेगारी प्रक्रियांना आंतर्भूत करणार नाही.

11. तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

(1) तक्रार ऑनलाइन माध्यमाने या उद्देशासाठी खास डिझाइन केलेल्या पोर्टलवर (<https://cms.rbi.org.in>) दाखल करता येऊ शकते.

(2) तक्रार इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने किंवा स्वतः केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्राला रिजर्व बँकेच्या सूचनेप्रमाणे प्रस्तुत करता येऊ शकते. तक्रारकर्ता, जर भौतिक स्वरूपात/स्वतः तक्रार प्रस्तुत करत असण्याच्या स्थितीत त्यावर तक्रारकर्त्याची किंवा अधिकृत प्रतिनिधीची स्वाक्षरी असणे आवश्यक आहे. इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक माध्यमाने तक्रार रिजर्व बँकेने दिलेल्या पध्दतीने प्रस्तुत केली जाईल आणि त्यात नमुद केल्यानुसार माहिती असेल.

12. तक्रारीची आरंभीची तपासणी

- (1) सूचना देणा-या किंवा मार्गदर्शन अथवा स्पष्टीकरण मागणा-या तक्रारींना योजनेच्या अंतर्गत वैध तक्रारी मानले जाणार नाही आणि त्यांना तक्रारकर्त्यासोबत योग्य तो संपर्क करून बंद केले जाईल.
- (2) ठेवण्यास योग्य नसलेल्या तक्रारींना कलम 10 अन्वये तक्रारकर्त्याला योग्य ते संप्रेषण पाठवण्यासाठी वेगळे केले जाईल.
- (3) उरलेल्या तक्रारींना लोकपालांच्या कार्यालयांकडे पुढील कारवाईसाठी तक्रारकर्त्याला सूचना देऊन सुपूर्द केले जाईल. तक्रारीची प्रत नियामक संस्थेला दिली जाईल जिच्या विरुद्ध तक्रार दाखल करण्यात आलेली आहे, सोबत तिची लेखी आवृत्ती देण्याचे निर्देश दिले जातील.

13. माहितीसाठी बोलावण्याचा अधिकार

- (1) लोकपाल, या योजनेच्या अंतर्गत कर्तव्ये पार पाडण्यासाठी तक्रार दाखल केलेल्या नियामक संस्थेला किंवा वादात सहभाग असलेल्या अन्य नियामक संस्थेला कोणतीही माहिती उपलब्ध करून देण्यासाठी किंवा त्यांच्याकडे असलेल्या तक्रारीच्या संदर्भातल्या कोणत्याही दस्तऐवजाच्या प्रमाणीकृत प्रती सादर करण्यासाठी पाचारण करू शकतात.

नियामक संस्था योग्य कारण न देता आवश्यकता पूर्ण करण्यास अपयशी ठरल्यास नियामक संस्थेकडे प्रस्तुत करण्यासाठी कोणतीही माहिती नाही असा लोकपाल निष्कर्ष काढू शकतात.

- (2) लोकपाल कर्तव्याचा निर्वाह करताना त्यांच्या माहितीत किंवा अधिकारात येणा-या माहिती अथवा दस्तऐवजांबद्दल गोपनीयता राखतील आणि त्यांना कायद्याने आवश्यकता असल्याखेरीज किंवा अशी माहिती/दस्तऐवज सादर करण्याची व्यक्तीकडून परवानगी मिळाल्याखेरीज तिला कुठेही उघड करणार नाहीत.

या उपकलमातील कोणताही मजकूर लोकपालांना पक्षांनी सादर केलेल्या माहितीचे किंवा दस्तऐवजांचे एकमेकांवरील कारवाईमध्ये अनावरण करण्यास तो पर्यंत निर्बंध घालू शकणार नाही जो पर्यंत नैसर्गिक न्याय्यता आणि यथार्थतेचे अनुसरण केले जात असेल:

लोकपालांनी रिजर्व बँकेला केलेल्या अनावरणाच्या किंवा माहितीच्या प्रस्तुतीकरणाच्या संदर्भात किंवा कोणत्याही न्यायालयासमोर, फोरम किंवा प्राधिकरणासमोर दाखल करण्याच्या संदर्भात या उप-कलमातील तरतुदी लागू होणार नाहीत.

14. तक्रार निवारण

(1) लोकपाल/सहाय्यक लोकपाल तक्रारकर्ता आणि नियामक संस्थेमध्ये फॅसिलिएशन किंवा कॉन्सिलिएशन किंवा मध्यस्थीच्या मार्गाने सहमतीने तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी प्रयत्नशील असतील.

(2) लोकपालांसमोर होणारी कारावाई सारांश स्वरूपाची असेल आणि ती पुराव्याच्या कोणत्याही नियमांनी निर्बंधित नसेल. लोकपाल तक्रार करणा-या पक्षाची तपासणी करू शकतात किंवा त्यांच्या विधानाची/स्टेटमेंटची नोंदणी करू शकतात.

(3) नियामक संस्था तक्रार मिळवल्यानंतर, लोकपालांसमोर 15 दिवसांच्या आत निर्णयासाठी तक्रारीतील दृढ कथनांचा प्रतिसाद म्हणून त्यांची लेखी आवृत्ती सादर करू शकतात, सोबत आधारभूत ठरू शकत असलेल्या दस्तऐवजांच्या प्रति जोडू शकतात.

लोकपाल नियामक संस्थेच्या लेखी विनंतीवरून लोकपालांचे समाधान होईपर्यंत, योग्य वाटण्यानुसार संस्थेला लेखी आवृत्ती व दस्तऐवज दाखल करण्यासाठी अतिरिक्त वेळ देऊ शकतात.

(4) नियामक संस्थेने उप-कलम (3)च्या अटीमध्ये दिलेल्या वेळेत लेखी आवृत्ती आणि दस्तऐवज दाखल करण्यास दुर्लक्ष केल्यास किंवा ती अपयशी ठरल्यास, लोकपाल रेकॉर्डवर उपलब्ध पुराव्याच्या आधारावर एक्स-पार्टे/कारावाई करतात आणि योग्य तो आदेश मंजूर करतात अथवा अवॉर्ड देतात. नियामक संस्थेला प्रतिसाद न देण्याच्या किंवा माहिती दिलेल्या वेळेत प्रस्तुत न करण्याच्या कारणास्तवर दिलेल्या अवॉर्डच्या संदर्भात अर्ज करण्याचा कोणताही अधिकार राहणार नाही.

(5) लोकपाल/सहाय्यक लोकपाल लेखी आवृत्ती किंवा प्रतिसाद किंवा एका पक्षाने दाखल केलेले दस्तऐवज तक्रारीच्या संदर्भात सुयोग्य असण्याची, दुस-या पक्षाला ते सादर केले असल्याची तसेच त्यांनी अशा प्रक्रियेचे पालन केले असण्याची खात्री करतील आणि योग्य वाटण्यानुसार अतिरिक्त वेळ देतील.

(6) मध्यस्थीमार्फत तक्रारीचे निरसन न होण्याच्या स्थितीत, योग्य वाटण्यानुसार नियामक संस्थेच्या अधिका-यांसोबत तक्रारकर्त्याची भेट घेण्याचा आंतर्भाव करत, तक्रारीच्या निर्णयासाठी कॉन्सिलिएशन किंवा मध्यस्थी सुरु केली जाऊ शकते.

(7) तक्रार करणारे पक्ष लोकपालांना/सहाय्यक लोकपालांना स्थितीनुसार तक्रार निवारणात विश्वासाहतेने सहकार्य करतील आणि कोणताही पुरावा तसेच इतर दस्तऐवज दिलेल्या वेळात सादर करण्याचे अनुसरण करतील.

(8) पक्षांमध्ये तक्रारीची कोणतीही सौदारूपूर्ण तडतोड झाल्यास तिची नोंद करून दोन्ही पक्षांची स्वाक्षरी घेतली जाईल आणि नंतर, तडतोडीचे वास्तव नोंदवले जाईल, सोबत पक्षांना दिलेल्या वेळेत अटीचे अनुसरण करण्याचे निर्देश देत तडजोडीच्या अटी जोडल्या जातील.

(9) तक्रारीचे निरसन तेव्हा झाले असे म्हणता येईल, जेव्हा:

- (a) तिच्यावर नियामक संस्था व तक्रारकर्त्याद्वारे लोकपालांच्या मध्यस्थीने तडजोड झाली असेल; किंवा
- (b) तक्रारकर्त्याने लेखी स्वरूपात किंवा तक्रारीचा निर्णय समाधानकारक ठरेल अशाप्रकारे (ज्याची कदाचित नोंद केली जाते) आणि तो पर्यंत सहमती दिली असल्यास; किंवा
- (c) तक्रारकर्त्याने स्वेच्छेने तक्रार काढून घेतल्यास.

15. लोकपालांचे अवॉर्ड

(1) कलम 16 अन्वये तक्रार नाकारली जाईपर्यंत, लोकपाल या स्थितीत अवॉर्ड पास करतील:

- (a) कलम 14(4) मध्ये दिल्यानुसार दस्तऐवज/माहिती सादर न करू शकल्यास; किंवा
- (b) कलम 14(9) अन्वये दाखल केलेल्या नोंदींच्या आधारावर आणि दोन्ही पक्षांचे म्हणणे ऐकून घेण्याची योग्य संधी मिळाल्यानंतर देखील प्रकरणाचा निपटवारा होत नसल्यास.

(2) लोकपाल बँकिंग अधिनियमाची तत्वे आणि वेळोवेळी रिजर्व बँकेद्वारे दिल्या जाणा-या पध्दती, निर्देश, सूचना आणि मार्गदर्शकांची त्याचप्रमाणे यथार्थ असलेल्या इतर घटकांची कारण असलेले अवॉर्ड पास करण्याआधी अतिरिक्तपणे दखल घेतील.

(3) अवॉर्डमध्ये इंटर *आलियासह* जर असल्यास नियामक संस्थेसाठी तिच्या बाध्यतेच्या विशिष्ट प्रदर्शनाच्या बाबतीत निर्देश आणि अतिरिक्तपणे किंवा असल्यास तक्रारकर्त्यांच्या झालेल्या नुकसानासाठी भरपाई म्हणून नियामक संस्थेद्वारे दिल्या जाणा-या रकमेचा समावेश असतो.

(4) उप-कलम (3)मध्ये काहीही दिले असले तरी, लोकपालांना भरपाईच्या स्वरूपात पेमेंटचे निर्देश करणारे अवॉर्ड पास करण्याचा अधिकार असणार नाही, ज्याची रक्कम तक्रारकर्त्याने सोसलेल्या परिणामित क्षतीपेक्षा जास्त किंवा रु. 20 लाख यापैकी कोणत्याही कमी असलेल्या रकमेहून जास्त असेल. लोकपालांद्वारे अवॉर्ड केली गेलेली भरपाई वादात समाविष्ट असलेल्या रकमेहून वेगळी किंवा रकमेला समाविष्ट न करणारी असेल.

(5) लोकपाल तक्रारकर्त्याला एक लाख रुपयांपेक्षा जास्त नसलेली भरपाई त्याचा वेळ, आलेला खर्च, शोषण आणि त्याने सहन केलेल्या मनस्तापाचा विचार करत अवॉर्ड करू शकतात.

(6) अवॉर्डची प्रत तक्रारकर्ता व नियामक संस्थेला पाठवली जाईल.

(7) उप-कलम (1) अन्वये पास केलेले अवॉर्ड समाप्त होईल आणि परिणाम शून्य होईल जोपर्यंत तक्रारकर्ता संबंधित नियामक संस्थेवरील दाव्याच्या संपूर्ण व अंतिम तडजोडीच्या स्वरूपात अवॉर्डच्या स्वीकार पत्राला, अवॉर्डच्या प्रतिला मिळवल्याच्या दिनांकापासून 30 दिवसांच्या कालावधीच्या आत सादर करत नाही.

तक्रारकर्त्यामार्फत कोणत्याही स्वीकाराला प्रस्तुत केले जाणार नाही जर त्याने कलम 17 च्या उप-कलम (3) अन्वये अर्ज दाखल केला असेल.

(8) नियामक संस्था अवॉर्डचे अनुसरण करेल आणि लोकपालांना तक्रारकर्त्याकडून पत्राचा स्वीकार केल्याच्या 30 दिवसांच्या आत, कलम 17 च्या उप-कलम (2) अन्वये अर्ज करण्यास पसंती देईपर्यंत अनुसरणाची सूचना देईल.

16. तक्रारीला नामंजूर करणे

(1) सहाय्यक लोकपाल किंवा लोकपाल तक्रारीला कोणत्याही टप्प्यावर नाकारू शकतात, जर ती तक्रार:

(a) कलम 10 अंतर्गत येणारी नसेल; किंवा

(b) सूचना सुचवणारी किंवा मार्गदर्शन अथवा स्पष्टीकरण मागणारी असेल

(2) लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नामंजूर करू शकतात, जर:

(a) त्यांच्या मते सेवेत कोणतीही त्रुटी नसल्यास; किंवा

(b) परिणामित नुकसानासाठी असलेली भरपाई, कलम 8(2)मध्ये दिलेल्या अवॉर्ड करण्याच्या लोकपालांच्या अधिकाराच्या पलिकडची असल्यास; किंवा

(c) तक्रारकर्त्याने योग्य ती खबरदारी बाळगून तक्रार केली नसल्यास; किंवा

(d) तक्रार पुरेशा कारणाशिवाय असल्यास; किंवा

(e) तक्रारीसाठी दस्तऐवजाचा आणि तोंडी पुरावा आवश्यक असल्यास आणि लोकपालांसमोर होणारी कारवाई अशा तक्रारीच्या न्याय्यतेसाठी योग्य नसल्यास; किंवा

(f) लोकपालांच्या मते कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा क्षती किंवा तक्रारकर्त्याची कोणतीही गैरसोय झालेली नसल्यास.

17. अपील संबंधी प्राधिकरणासमोर अर्ज करणे

(1) कलम 15(1)(a) अंतर्गत दस्तऐवज/माहिती प्रस्तुत न करण्यासाठी मिळालेल्या अवॉर्डबद्दल अर्ज करण्याचा नियामक संस्थेला कोणताही अधिकार नसेल.

(2) नियामक संस्था कलम 15(1)(b) अन्वये दिलेल्या अवॉर्डने किंवा कलम 16(2)(c) ते 16(2)(f) कलमांच्या अंतर्गत समाप्तीने असंतुष्ट असल्यास, अवॉर्ड संबंधी संप्रेषण मिळण्याच्या 30 दिवसांच्या आत अपील संबंधी प्राधिकरणासमोर अर्ज करू शकते.

(a) नियामक संस्थेने केलेल्या अर्जाच्या स्थितीत, अर्ज दाखल करण्याचा 30 दिवसांचा कालावधी नियामक संस्थेला तक्रारकर्त्याद्वारे अवॉर्डचा स्वीकार केल्याचे पत्र मिळण्याच्या दिनांकापासून सुरु होतो:

(b) नियामक संस्थेने दाखल केलेला अर्ज केवळ अध्यक्ष किंवा व्यवस्थापकिय संचालक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी किंवा त्यांच्या अनुपस्थितीत कार्यकारी संचालक किंवा तद्समान पदाच्या अधिका-याद्वारे आधी मंजूर असला पाहिजे.

(c) अर्ज संबंधी प्राधिकरण, जर नियामक संस्थेने दिलेल्या वेळेत अर्ज न करण्यासाठी तिच्याकडे पुरेसे कारण आहे याबद्दल समाधानी असेल तर, संस्थेला 30 दिवसांहून जास्त नसलेला कालावधी मंजूर करू शकते.

(3) तक्रारकर्ता जर कलम 15(1) अन्वये दिलेल्या अवॉर्डने किंवा कलम 16(2)(c) ते 16(2)(f) कलमांच्या अंतर्गत समाप्तीने असंतुष्ट असल्यास, अवॉर्ड संबंधी संप्रेषण मिळण्याच्या किंवा तक्रार नामंजूर होण्याच्या 30 दिवसांच्या आत अर्ज संबंधी प्राधिकरणामध्ये अर्ज करू शकतो.

अर्ज संबंधी प्राधिकरण, जर तक्रारकर्त्याकडे वेळेत अर्ज न करण्यासाठी तिच्याकडे पुरेसे कारण आहे याबद्दल समाधानी असेल तर, संस्थेला 30 दिवसांहून जास्त नसलेला कालावधी मंजूर करू शकते.

(4) अर्ज संबंधी प्राधिकरणाचे सचिवालय अर्जाची तपासणी करेल आणि त्यावर प्रक्रिया करेल.

(5) अर्ज संबंधी प्राधिकरण, पक्षांना सुनावणीची योग्य संधी दिल्यानंतर:

(a) अर्ज रद्द करू शकते; किंवा

(b) अर्जाला मंजूरी देऊ शकते आणि लोकपालांचे अवॉर्ड किंवा आदेश बाजूला ठेवू शकते; किंवा

(c) अर्ज संबंधी प्राधिकरण आवश्यक किंवा योग्य मानत असल्यानुसार निर्देशानुसार नवीन डिस्पोजलसाठी लोकपालांकडे प्रकरण देऊ शकते; किंवा

(d) लोकपालांच्या आदेशात किंवा अवॉर्डमध्ये फेरफार करू शकते आणि लोकपालांच्या बदलेल्या आदेश किंवा अवॉर्डला लागू करण्याचा आवश्यक प्रयत्न म्हणून अशा निर्देशांना पास करू शकते; किंवा

(e) त्याला योग्य वाटत असल्यानुसार इतर अन्य आदेश पास करू शकते.

(6) अर्ज संबंधी प्राधिकरणाच्या आदेशाचा स्थितीनुसार, लोकपालांमार्फत कलम 15 अन्वये पास केल्या जाणा-या अवॉर्डेवढाच किंवा कलम 16 अन्वये तक्रार नाकारण्याच्या आदेशाएवढाच परिणाम असेल.

18. जनतेच्या माहितीसाठी योजनेचे सुप्त गुणविशेष दाखवणारी नियामक संस्था

(1) नियामक संस्था जिला योजना लागू होते ती योजनेच्या अंतर्गतच्या आवश्यकतांचे अतिसावधानकारक अनुसरण होण्याची खात्री देत योजनेच्या सुरळीत आचरणाची सुविधा देऊ शकते, ज्यात अपयश आल्यास रिजर्व बँक तिला योग्य वाटेल अशी कारवाई करू शकते.

(2) नियामक संस्था प्रमुख नोडल अधिका-याची त्यांच्या मुख्य कार्यालयात नियुक्ती करेल, ज्याचे पद व्यवस्थापकीय संचालक किंवा तद्समान पदाच्या अधिका-यांहून कमी नसेल आणि ते नियामक संस्थेचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी त्याचप्रमाणे नियामक एजन्सीच्या विरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात तिच्या वतीने माहितीला प्रस्तुत करण्यासाठी जबाबदार असतील. प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरला सहाय्य करण्यासाठी नियमन केलेली संस्था अशा इतर नोडल ऑफिसर्सची नियुक्ती करू शकते कारण ते ऑपरेशनल कार्यक्षमतेसाठी योग्य वाटेल.

(3) नियामक संस्था त्यांच्या ग्राहकांच्या हितासाठी त्यांच्या शाखांमध्ये/त्यांचा व्यवसाय होत असलेल्या स्थळांवर प्रमुख नोडल अधिका-यांचे नाव आणि संपर्काचा तपशील (टेलिफोन/मोबाईल नंबर आणि ईमेल आयडी) तक्रार नोंदवण्याच्या लोकपालांच्या पोर्टलच्या तपशीलासह (<https://cms.rbi.org.in>) स्पष्टपणे देतील.

(4) नियामक संस्था जिला योजना लागू होत असेल, ती योजनेच्या सुप्त गुणविशेषांना ठळकपणे इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेमध्ये तिच्या कार्यालयांमध्ये, शाखा व तिचा व्यवसाय होत असलेल्या स्थळांवर अशापद्धतीने लावण्याची खात्री करेल, ज्यायोगे कार्यालयात किंवा शाखेत येणा-या व्यक्तीला योजनेची पुरेशी माहिती कळेल.

(5) नियामक संस्था योजनेची प्रत तिच्या सर्व शाखांमध्ये ग्राहकांना विनंती केल्यावर संदर्भ म्हणून दिली जाण्यासाठी उपलब्ध असल्याची खात्री करेल.

(6) योजनेचे सुप्त गुणविशेष योजनेच्या प्रति सह आणि प्रमुख नोडल अधिका-यांच्या संपर्काच्या तपशीलासह नियामक संस्थेच्या वेबसाइटवर दर्शवले आणि अपडेट केले जातील.

अध्याय V

इतर माहिती

19. अडचणींचे निर्मूलन

योजनेच्या तरतुदींना लागू करण्यात काही अडचण आल्यास, रिजर्व बँक अशा तरतुदींना रिजर्व बँक ऑफ इंडिया अधिनियम 1934 किंवा बँकिंग नियमन अधिनियम 1949 किंवा पेमेंट आणि सेटलमेंट यंत्रणा अधिनियम 2007 किंवा योजनेनुसार विपरीत नसणा-या बनवू शकते.

20. वर्तमान योजनांचे खंडन आणि बाकी असलेल्या प्रक्रियांना लागू करणे

(1) बँकिंग लोकपाल योजना 2006, नॉन बँकिंग वित्त कंपन्यांसाठी असलेली लोकपाल योजना 2018 आणि डिजीटल व्यवहारांसाठी असलेली लोकपाल योजना 2019 इथे खंडीत होतात.

(2) रिजर्व बँक एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 च्या आरंभाच्या दिनांकापासून बाकी असलेल्या तक्रारींचा, अर्जांचा निर्णय आणि आधी पास केलेल्या अवॉर्ड्सचा कार्यान्वय संबंधित लोकपाल योजनांच्या तरतुदींमार्फत आणि त्या अंतर्गत रिजर्व बँकेने दिलेल्या सूचनांच्या अंतर्गत व्यवस्थापित होणे सुरु राहिल.

लोकपालांकडे (दाखल करण्याच्या) तक्रारीचा फॉर्म

(योजनेचे कलम 11(2))

(तक्रारकर्त्याने भरण्यासाठी)

जिथे दर्शवलेले आहे त्याखेरीज सर्व फिल्ड्स अनिवार्य आहेत

प्रति

माननीय लोकपाल

महोदया/महोदय,

विषय: (नियामक संस्थेचे नाव) यांच्या (नियामक संस्थेच्या शाखेचे किंवा कार्यालयाचे स्थळ) विरुद्ध तक्रार

तक्रारीचा तपशील:

1. तक्रारकर्त्याचे नाव
2. वय (वर्षांमध्ये)
3. लिंग
4. तक्रारकर्त्याचा संपूर्ण पत्ता

पिन कोड

फोन नंबर (जर उपलब्ध असेल तर)

मोबाईल नंबर

ईमेल (जर उपलब्ध असेल तर)

5. (नियामक संस्थेचे नाव आणि शाखा किंवा कार्यालयाचा पत्ता)

यांच्या विरुद्ध तक्रार

पिन कोड.....

6. नियामक संस्थेसोबतच्या संबंधाचे स्वरूप/खाते क्रमांक (जर असल्यास)

.....

7. व्यवहाराचा दिनांक व तपशील, जर उपलब्ध असेल तर

(a) तक्रारकर्त्याने नियामक संस्थेला आधी केलेल्या तक्रारीचा दिनांक
(कृपया तक्रारीची प्रत सोबत जोडावी)

(b) तक्रारकर्त्याने कोणतेही रिमांडर पाठवले होते का? हो/नाही
(कृपया रिमांडरची प्रत सोबत जोडावी)

8. कृपया योग्य त्या रकान्यावर टिक करावी (हो/नाही)

तुमची तक्रार

(i)	विचाराधीन आहे का/लवादाच्या ¹ अंतर्गत आहे का?	हो	नाही
(ii)	वकील त्रस्त पक्ष असल्यास वगळता, ती वकीलांमार्फत केली गेली होती का?	हो	नाही
(iii)	ती आधीच हाताळली गेली होती का किंवा लोकपालांकडे याच पार्श्वभूमीवर प्रक्रियेत आहे का?	हो	नाही
(iv)	ती सर्वसामान्य तक्रारीच्या स्वरूपाची आहे का/व्यवस्थापन किंवा नियामक संस्थेच्या अधिका-यांच्या विरुद्ध आहे का?	हो	नाही
(v)	नियामक संस्थांमधल्या वादाच्या कारणास्तव आहे का?	हो	नाही
(vi)	नियुक्तीकर्ता- कर्मचारी संबंधाला आंतर्भूत करणारी आहे का?	हो	नाही

9. तक्रारीचा विषय मजकूर

10. तक्रारीचा तपशील

(जर जागा पुरेशी नसली तर वेगळा कागद जोडावा)

¹ तक्रार विचाराधीन / लवादाच्या अंतर्गत आहे जर तक्रार आधीपासून बाकी असलेल्या त्याच प्रकारच्या कृतीच्या कारणाच्या संदर्भात असेल/कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादामार्फत किंवा कोणत्याही प्राधिकरणामार्फत व्यक्तीगत किंवा संयुक्त स्वरूपात मेरिट्सवर हाताळली जात असेल.

11. नियामक संस्थेकडून तक्रार मिळवली गेल्याच्या 30 दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळाला होता का? हो/नाही (जर उत्तर हो असल्यास प्रतिसादाची प्रत कृपया जोडावी)

12. लोकपालांकडून केलेली उपाययोजना

.....
.....
(कृपया तुमच्या दाव्याच्या समर्थनार्थ दस्तऐवजाच्या स्वरूपातील पुराव्याची प्रत जर असल्यास जोडावी)

13. आर्थिक क्षती जर असल्यास तिचे स्वरूप आणि अवाका ज्याचा तक्रारकर्त्याच्या मार्फत भरपाईच्या स्वरूपात दावा केला जाईल (कृपया योजनेच्या कलम 15(4) आणि 15(5)चा संदर्भ घ्या)

रु

14. जोडलेल्या दस्तऐवजांची सूची:

जाहिरीकरण

(i) मी/आम्ही, तक्रारकर्ता/तक्रारकर्ते असे जाहिर करतो की:

a) वर दिलेली माहिती सत्य व अचूक आहे; आणि

b) मी/आम्ही वर दिलेल्या कोणत्याही वास्तवाचे आणि प्रस्तुत केलेल्या दस्तऐवजाचे चुकीचे प्रतिनिधित्व केले नाही.

(ii) योजनेच्या कलम 10(2) च्या तरतुदींच्या अनुसार गणन केल्या गेलेल्या एका वर्षाच्या कालावधीच्या समाप्तीच्या आत तक्रार दाखल केली गेली आहे.

आपला विश्वासू

(तक्रारकर्त्याची/अधिकृत प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

अधिकृतता

जर तक्रारकर्ता प्रतिनिधीला त्याच्या/तिच्या वतीने लोकपालांसमोर जाण्याची आणि प्रस्तुतीकरण करण्याची इच्छा बाळगत असल्यास खालील जाहिरीकरण करणे आवश्यक आहे:

मी/आम्ही श्री/श्रीमती यांची
माझा/माझी/ आमचा/आमची अधिकृत प्रतिनिधी म्हणून नामांकन करित आहे/आहोत, ज्यांच्या संपर्काचा
तपशील खाली दिल्यानुसार आहे:

पिन कोड

फोन नंबर:

मोबाईल नंबर

ईमेल

(तक्रारकर्त्याची स्वाक्षरी)