

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ची प्रमुख वैशिष्ट्ये

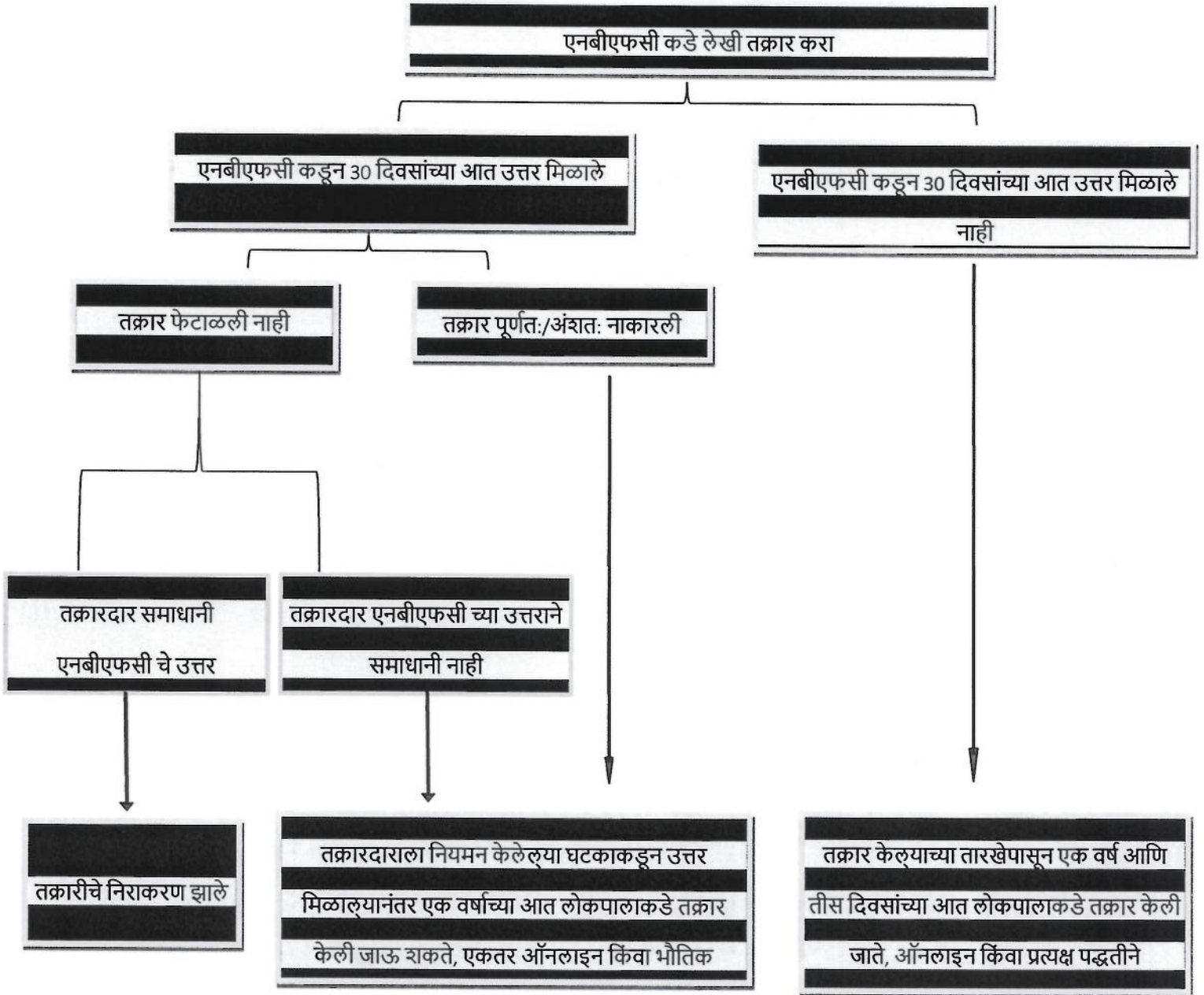
लागू:- भारतीय रिझर्व्ह बँक कायदा, 1934, बँकिंग नियमन कायदा, 1949, आणि पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टम्स, अधिनियम, 2007 च्या तरतुदीनुसार विनियमित संस्था (आरडी) द्वारे प्रदान केलेल्या सेवांसाठी. नियमन केलेली संस्था म्हणजे बँक किंवा ए. नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी किंवा योजनेमध्ये परिभाषित केल्यानुसार सिस्टम सहभागी किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्यानुसार योजनेअंतर्गत वगळण्यात आलेले नाही.

योजनेअंतर्गत विचारात न घेतलेल्या बाबी:-
<ul style="list-style-type: none">• नियमन केलेल्या घटकाचा (आरडी) व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय. • आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद. • तक्रार लोकपालकडे धेट संबोधित केलेली नाही. • नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी/विरुद्ध सामान्य तक्रारी. • विवाद ज्यामध्ये नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केली जाते. <p>वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणारे</p> <p>प्राधिकरण. • सेवा रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक पूर्वावलोकनामध्ये नाही. • नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद. • नियमन केलेल्या घटकाच्या नियोक्ता-कर्मचारी संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.</p>

योजनेतर्गत तक्रार खोटी असू शकत नाही जोपर्यंत:
<ul style="list-style-type: none">• तक्रारदाराने योजनेतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी लेखी तक्रार केली होती नियमन केलेल्या घटकाला आणि a तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारण्यात आली आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही किंवा तक्रारदाराला 30 दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नाही. तक्रारदाराला नियमन केलेल्या घटकाकडून उत्तर मिळाल्यानंतर किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून 1 वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यानंतर 1 वर्षांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाते.• तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीच आहे - a लोकपालसमोर प्रलंबित आहे किंवा त्याच तक्रारदाराकडून किंवा 1 किंवा त्याहून अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झालेले असो वा नसो, लोकपालाने योग्यतेनुसार निकाली काढले किंवा व्यवहार केले. b कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादासमोर प्रलंबित आहे किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढले आहे किंवा हाताळले आहे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा 1 किंवा अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाले किंवा नाही. c कारवाईच्या समान कारणासंबंधीच्या तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित असलेल्या किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाहीचा किंवा फौजदारी गुन्हात सुरू झालेल्या कोणत्याही पोलीस तपासाचा समावेश नाही.• तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक नाही. • अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत मर्यादा कालावधी संपण्यापूर्वी विनियमित घटकाकडे तक्रार करण्यात आली होती.• तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 नुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो. • तक्रारदार स्वतः वकिलात असल्याशिवाय तक्रारदाराकडून वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाशिवाय तक्रारकर्त्याद्वारे वैयक्तिकरित्या तक्रार केली जाते.

तक्रार दाखल करण्यासाठी ग्राहकाने अनुसरण करण्याची प्रक्रिया:

तक्रार दाखल करण्यासाठी ग्राहकाने अवलंबायची प्रक्रिया:



<https://cms.rbi.org.in> या पोर्टलद्वारे किंवा इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडद्वारे (रितसर स्वाक्षरी) खालील पत्त्यावर केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे तक्रार ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था
मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017 ईमेल - CRPC@rbi.org.in

लोकपाल निर्णय कसा घेतो?

- लोकपाल/उप लोकपाल तक्रारदार आणि आरई यांच्यात सुविधा किंवा सलोखा किंवा मध्यस्थीद्वारे कराराद्वारे तक्रारीचा निपटारा करण्यास प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करतात.
- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते आणि ती कोणत्याही नियमाने बांधील नसतात पुरावा.
- तक्रारीचे निराकरण केले जाईल असे मानले जाते जेव्हा: -
 - लोकपाल किंवा लोकपालच्या हस्तक्षेपानंतर आरईद्वारे त्याचे निराकरण केले जाते
 - तक्रारदाराने लेखी किंवा अन्यथा (रेकॉर्ड केलेले) असे मान्य केले आहे की तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे किंवा • तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे • जोपर्यंत योजनेच्या कलम 16 अंतर्गत तक्रार नाकारली जात नाही तोपर्यंत, लोकपाल पारित करेल

पुरस्कार.

अपील प्राधिकरणासमोर अपील करा

या योजनेच्या कलम 15(1) अंतर्गत निवाडा देऊन तक्रारदार समाधानी नसल्यास किंवा या योजनेअंतर्गत कलम 16(2) (c) ते 16(2)(f) अंतर्गत तक्रार नाकारल्यास.

निवाडा/नाकार मिळाल्याच्या तारखेपासून तीस दिवसांच्या आत तक्रारदार अपील प्राधिकरणाकडे अपील करू शकतो.

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर/ तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नाव आणि संपर्क तपशील:

नाव	कु.मोनिका थाडेश्वर (वरियावा)
पत्ता	3रा मजला, टेक्नीप्लेक्स-II बंद. वीर सावरकर उद्याणपूल, गोरेगाव (पश्चिम), महाराष्ट्र, भारत मुंबई - ४०० ०६२, पार्क,
संपर्क क्र.	+९१ २२ ६२४९ २७००
ई - मेल आयडी	monika.thadeshwar@ashvfinance.com