रिझर्व बँक-एकत्रित लोकपाल योजना 2021-प्रमुख वैशिष्ट्ये

एकत्रित लोकपाल योजना 2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 पासून अंमलात आली आहे. ह्या योजनेने आरबीआय लोकपाल यंत्रणा अधिकारक्षेत्र तटस्थ ठेवून 'एक देश, एक लोकपाल' अशा तत्वाचा स्वीकार केला आहे. ह्यामध्ये आरबीआयच्या तीन वर्तमान लोकपाल योजनांचा एकत्रित समावेश आहे, त्यांची नावे अशी (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग फायनान्शिअल कंपनीजसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना 2019.

ह्यांच्यासाठी लागू: भारतीय रिझर्व बँकेकडून नियंत्रित केलेल्या सर्व संस्था (म्हणजे बँक्स/एनबीएफसीज/पेमेंट सिस्टम ऑपरेटर्स)

योजने अंतर्गत तक्रार निवारणाची पध्दत

I. तक्रारीची कारणे: नियंत्रित एंटीटीची (आरई) कृती/उल्लंघन ज्यामुळे सेवेत उणीव निर्माण होते आणि वैयक्तिक किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार नोंदवली जाते.

"तक्रार' म्हणजे रेग्युलेटेड एंटीटीकडून सेवेमध्ये उणीव असेल तर लेखी किंवा इतर माध्यमांमार्फत तक्रारीचं प्रतिनिधीत्व केलं जातं, आणि योजने अंतर्गत तक्रार सोडवायची असते;

"सेवेतील उणीव' म्हणजे कोणत्याही आर्थिक सेवेमध्ये कमतरता किंवा अपुरेपणा, जी रेग्युलेटेड एंटीटीने वैधानिकरित्या किंवा इतर प्रकारे सोडवावी, ज्याचा परिणाम ग्राहकाचं आर्थिक नुकसान किंवा तोटा होऊ शकेल किंवा होऊ शकणार नाही.

"अधिकृत प्रतिनिधी' म्हणजे वकील (जर वकील व्यथित झाला असेल ते ते वगळून) वगळता इतर व्यक्ती जी लोकपालांसमोर तक्रारीच्या प्रक्रियेचं लेखी प्रतिनिधित्व करण्यासाठी नेमलेली किंवा अधिकृत केलेली असेल.

II. योजनेअंतर्गत तक्रार सोटी नसावी, जर:

अ) योजने अंतर्गत तक्रार करण्यासाठी संबंधित रेग्युलेटेड एंटीटीला लेखी तक्रार दिली असेल आणि

i. तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः रेग्युलेटेड एंटीटीकडून नाकारण्यात आली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी झाला नाही; किंवा रेग्युलेटेड एंटिटीला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नव्हते; आणि

ii. तक्रारकर्त्याला रेग्युलेटेड एंटिटीकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर किंवा कोणतेही उत्तर न मिळाल्यानंतर, तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रार लोकपालकडे केली जाते.

ब) तक्रार कृतीच्या समान कारणासाठी नसेल, जी आधीच:

i. लोकपालासमोर प्रलंबित असेल किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढले असेल किंवा व्यवहार करण्यासाठी, लोकपालाने, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक पक्षांकडून मिळालेले असेल किंवा नसेल;

ii. कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असेल; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह प्राप्त झाले असेल किंवा नसेल तरीही गुणवत्तेनुसार निकाली काढले किंवा हाताळले गेले असेल.

अ) तक्रारीमध्ये असभ्य भाषा किंवा अनावश्यक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नसेल;

सर्व अधिकार सुरक्षित. हा दस्तावेज ॲक्रेटीव क्लीनटेक फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडची (इकोफी)मालमत्ता आहे, आणि कोणत्याही स्वरूपात किंवा कोणत्याही माध्यमाद्वारे म्हणजे इलेक्ट्रॉनिक किंवा मेकॅनिकल, फोटोकॉपी किंवा रेकॉर्डिंग अथवा कोणत्याही रूपात ॲक्रेटीव क्लीनटेक फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडची परवानगी न घेता ह्याचा कोणताही भाग पुन्हा तयार करू नये किंवा पाठवू नये. कोणतही उल्लंघन रोजगाराच्या अटींचं उल्लंघन मानलं जाईल आणि त्यानुसार योग्य कारवाई केली जाईल. कंपनी वितरण.

ब) अशा दाव्यांसाठी लिमिटेशन ॲक्ट,1963 अंतर्गत विहित मर्यादा कालावधी संपण्यापूर्वी रेग्युलेटेड एंटिटीकडे तक्रार करण्यात आली होती;

क) योजनेच्या कलम 11 मध्ये स्पष्ट केल्यानुसार तक्रारदाराने संपूर्ण माहिती पुरवली असेल;

ड) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाशिवाय अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे, जोवर वकील पीडित व्यक्ती नसेल.

III. <u>योजनेंतर्गत तक्रार न जपता येण्याचे कारण म्हणजे अशा बाबींचा समावेश आहे-</u>

अ) आरईचा व्यावसायिक निकाल/व्यावसायिक निर्णय;

ब) आउटसोर्सिंग करारासंबंधी वेंडर आणि आरई ह्यांच्यामध्ये वाद आहे;

क) तक्रार थेट लोकपालांकडे केलेली नाही;

ड) आरईच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकारी ह्यांच्या विरुध्द सामान्य तक्रार असेल;

इ) विवाद ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कारवाई सुरू केली जाते;

प) सेवा आरबीआयच्या कार्यक्षेत्रात येत नाही;

फ) आरईजमध्ये वाद असेल

भ) आरईच्या कर्मचारी-कर्मचारी रिलेशनशिप ह्यांच्यात वाद आहे;

न) क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनीज (रेग्युलेशन) कायदा, 2005 च्या कलम 18 अंतर्गत तक्रारीवर उपाय सूचवण्यात आला; आणि

य) योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियमन केलेल्या घटकाच्या ग्राहकांशी संबंधित विवाद.

<u>तक्रार सादर करण्याची पध्दत:</u>

आरईला लेखी तक्रार: तक्रार नोंदवण्यासाठी ग्राहक आमच्या कोणत्याही सेवा टच पॉईंटवर संपर्क साधू शकतात आणि तक्रार नोंदणीपासून स्पष्ट केलेल्या कालावधीत प्रतिसादाची अपेक्षा करू शकतात. खालील लिंकवर तक्रार सादर करायची पध्दत दिली आहे: Grievance Redressal Policy, Ecofy Finance Pvt. Ltd.

नोडल अधिकारींचा आणि प्रमुख नोडल अधिकाऱ्यांचा संपर्क
नाव: श्री. नितेश मिनोचा
पत्ता: लेवल 12, बिरला अरोरा, सेंचुरी बाझार, डॉ. ॲनी बेझंट रोड, वरळी, मुंबई - 400030
ईमेल आयडी: pno@ecofy.co.in
संपर्क क्रमांक: 2265451100

तक्रार निवारण अधिकारी
नाव: श्रीमती कोरिएना रब
पत्ता: लेवल 12, बिरला अरोरा, सेंचुरी बाझार, डॉ. ॲनी बेझंट रोड, वरळी, मुंबई - 400030
ईमेल आयडी: gro@ecofy.co.in
संपर्क क्रमांक: 7352521515

सर्व अधिकार सुरक्षित. हा दस्तावेज ॲक्रेटीव क्लीनटेक फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडची (इकोफी)मालमत्ता आहे, आणि कोणत्याही स्वरूपात किंवा कोणत्याही माध्यमाद्वारे म्हणजे इलेक्ट्रॉनिक किंवा मेकॅनिकल, फोटोकॉपी किंवा रेकॉर्डिंग अथवा कोणत्याही रूपात ॲक्रेटीव क्लीनटेक फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडची परवानगी न घेता ह्याचा कोणताही भाग पुन्हा तयार करू नये किंवा पाठवू नये. कोणतही उल्लंघन रोजगाराच्या अटींचं उल्लंघन मानलं जाईल आणि त्यानुसार योग्य कारवाई केली जाईल. कंपनी वितरण.

आरईला लेखी तक्रार	30 दिवस समाप्त झाल्यावर →	जर आरईकडून तक्रार संपूर्ण किंवा आंशिक नाकारण्यात आली आणि ग्राहकाचे प्रतिसादाने समाधान झाले नाही अथवा आरईकडून कोणताही प्रतिसाद प्राप्त झाला नाही	जर ग्राहकाने इतर कोणत्याही फोरमला संपर्क साधला नाही →	लोकपालांकडे तक्रार दाखल केली *(आरईकडून प्रतिसाद प्राप्त झाल्यावर एका वर्षात; किंवा आरईकडून प्रतिसाद प्राप्त झाला नसेल तर एक वर्ष आणि 30 दिवसात)* अ) सीएमएस पोर्टल ((https://cms.rbi.org.in); *किंवा* ब) सेंट्रलाइज्ड रिसीट आणि प्रोसेसिंग सेंटरला (सीआरपीसी)इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक स्वरूपात (फॉरमॅट जोडला आहे) ईमेल: CRPC@rbi.org.in पत्ता: सीआरपीसी, आरबीआय, सेंट्रल विस्ता, सेक्टर 17, चंदिगढ-160 017. संपर्काचं केंद्र, टोल फ्री नंबरसह-14448 (वेळ-सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15)

अपीलेट अधिकाऱ्यांकडे अपील:

- व्यथितपणे तक्रार केली किंवा लोकपाल कार्यालयाकडून तक्रार नाकारण्यात आली तर, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून किंवा तक्रार नाकारल्यापासून 30 दिवसांमध्ये कार्यकारी संचालक, कंझूमर एज्यूकेशन अँड प्रोटेक्शन डिपार्टमेंट (सीईपीडी), आरबीआय ह्यांना अपील करावे.
- जर तक्रारदारांनी वेळेच्या आत तक्रार न करण्याचं पुरेसं कारण असेल तर अपीलेट अधिकाऱ्यांनी त्यांना आणखी 30 दिवस वाढवून द्यावे.

तक्रारीवरील ठराव:

- लोकपालांसमोरील प्रक्रिया सारांश स्वरूपाची आहे. सुविधा, सलोखा किंवा मध्यस्थीद्वारे तडजोड झाली नाही तर ॲवॉर्ड/ऑर्डर जारी होईल.

नोंद घ्या:

- ही वाद सोडवण्याची पर्यायी यंत्रणा आहे.
- तक्रारदाराला कोणत्याही न्यायालयाकडे, न्यायासनाकडे किंवा मध्यस्थाकडे किंवा इतर कोणतही मंडळ अथवा अथोरिटीकडे जाण्याचं स्वातंत्र्य आहे.

अधिक माहितीसाठी, कृपया इकोफी वेबसाइट www.ecofy.co.in किंवा आरबीआय वेबसाइट www.rbi.org.in. वर उपलब्ध असलेल्या योजनेचा तपशील पहावा. योजनेची प्रत आमच्या कार्यालयातही उपलब्ध आहे, जी ग्राहकाला विनंती केल्यावर दिली जाईल.

सर्व अधिकार सुरक्षित. हा दस्तावेज ॲक्रेटीव क्लीनटेक फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडची (इकोफी)मालमत्ता आहे, आणि कोणत्याही स्वरूपात किंवा कोणत्याही माध्यमाद्वारे म्हणजे इलेक्ट्रॉनिक किंवा मेकॅनिकल, फोटोकॉपी किंवा रेकॉर्डिंग अथवा कोणत्याही रूपात ॲक्रेटीव क्लीनटेक फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडची परवानगी न घेता ह्याचा कोणताही भाग पुन्हा तयार करू नये किंवा पाठवू नये. कोणतही उल्लंघन रोजगाराच्या अटींचं उल्लंघन मानलं जाईल आणि त्यानुसार योग्य कारवाई केली जाईल. कंपनी वितरण.