

भारतीय रिझर्व्ह बँक -एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२६

ठळक वैशिष्ट्ये

भारतीय रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२६ (आरबी-आयओएस, 2026) ही 'भारतीय रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१' रद्द करून १ जुलै २०२६ पासून लागू होत आहे. ही योजना भारतीय रिझर्व्ह बँकेद्वारे (आरबीआय) नियमन केल्या जाणाऱ्या संस्थांविरुद्धच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी एक किफायतशीर, जलद आणि निवादातीत अशी पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा प्रदान करते.

आरबीआयच्या लोकपाल यंत्रणेला प्रादेशिक अधिकारक्षेत्राच्या बंधनातून मुक्त करून, ही योजना 'एक देश एक लोकपाल' दृष्टिकोनाचा अवलंब सुरूच ठेवते.

लागू असणे

ही योजना खालील नियमन केलेल्या संस्थांना लागू आहे:

- सर्व व्यावसायिक बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका, राज्य सहकारी बँका, जिल्हा मध्यवर्ती सहकारी बँका, अनुसूचित प्राथमिक (नागरी) सहकारी बँका आणि ₹५० कोटी व त्याहून अधिक ठेवी असलेल्या बिगर-अनुसूचित प्राथमिक (नागरी) सहकारी बँका.
- ठेवी स्वीकारण्यास अधिकृत असलेल्या किंवा ग्राहकांशी थेट व्यवहार करणाऱ्या, ₹१०० कोटी व त्याहून अधिक मालमत्ता (अॅसेट) आकार असलेल्या सर्व गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या, सीआयसी, आयडीएफ-एनबीएफसी, एनबीएफसी-आयएफसी, एनओएफएचसी, प्राथमिक डीलर्स आणि मॉर्टगेज गॅरंटी कंपन्या वगळून).
- सर्व बिगर-बँक प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स जारीकर्ते.
- क्रेडिट माहिती कंपन्या.

आरबी-आयओएस, २०२६ ची ठळक वैशिष्ट्ये

१. या योजनेमध्ये 'सेवेतील त्रुटी/कमतरता' हा तक्रार दाखल करण्याचा मुख्य आधार मानला गेला आहे, ज्यामध्ये वगळण्यात येणाऱ्या बाबींची एक निश्चित यादी समाविष्ट आहे. केवळ

पूर्वीच्या योजनेत नमूद केलेल्या कारणांमध्ये समाविष्ट नाही, या कारणास्तव कोणतीही तक्रार फेटाळली जाणार नाही.

२. ही योजना प्रादेशिक अधिकारक्षेत्राच्या बंधनापासून मुक्त आहे. तक्रारदाराला कोणत्याही विशिष्ट लोकपाल कार्यालयाची किंवा योजनेची निवड करण्याची आवश्यकता नाही; एकच पोर्टल सर्व क्रारींचे व्यवस्थापन करते.
३. कोणत्याही भाषेतील लेखी (पोस्टाने आलेल्या) आणि ईमेलद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी स्वीकारण्यासाठी व त्यांच्या सुरुवातीच्या प्रक्रियेसाठी भारतीय रिझर्व्ह बँक, चंदीगड येथे 'केंद्रीय पावती आणि प्रक्रिया केंद्र' (सीआरपीसी) स्थापन करण्यात आले आहे.

ऑनलाइन पोर्टल	https://cms.rbi.org.in
ईमेल	crpc@rbi.org.in
लेखी पत्ता (टपाल)	केंद्रीय पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (सीआरपीसी), ४ था मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेक्टर-१७, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - १६००१७
टोल-फ्री हेल्पलाइन	#१४४४८ (२४x७ आयव्हीआरएस; प्रतिनिधी मदत: सोमवार ते शनिवार, सकाळी ८:०० ते रात्री १०:००, इंग्रजी, हिंदी आणि १० प्रादेशिक भाषांमध्ये)

४. नियमन केलेल्या संस्थेचे प्रतिनिधित्व करण्याची आणि संस्थेविरुद्ध दाखल झालेल्या तक्रारींच्या संदर्भात माहिती पुरवण्याची जबाबदारी मुख्य नोडल अधिकाऱ्याची असेल, ज्यांचे पद जनरल मॅनेजर (महाव्यवस्थापक) किंवा त्यासमकक्ष दर्जापेक्षा कमी नसावे.

मुख्य नोडल अधिकाऱ्याचा तपशील

नाव	श्री. विजेंद्र सिंग शेखावत
पत्ता	२ रा मजला, युनिक टॉवर, ३२-ए, न्यू सांगानेर रोड, महावीर नगर, सुमेर नगर, मानसरोवर, जयपूर - ३०२०२०
ईमेल आयडी	pno@choiceindia.com
ग्राहक सेवा क्रमांक	१८०० २०३ ५१९३

५. जर नियमन केलेल्या संस्थेने विहित मुदतीत आपले लेखी उत्तर आणि कागदपत्रे सादर न केल्यामुळे आरबीआय (आरबीआय) लोकपालांनी त्यांच्याविरुद्ध एखादा अवॉर्ड जारी केला, तर त्या संस्थेला त्या निर्णयाविरुद्ध अपील करण्याचा कोणताही अधिकार असणार नाही.

तक्रार स्वीकाराई असण्याच्या अटी

या योजनेअंतर्गत केलेली तक्रार केवळ तेव्हाच स्वीकारली जाईल जेव्हा:

- (अ) तक्रारदाराने या योजनेअंतर्गत तक्रार नोंदवण्यापूर्वी, संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडे लेखी स्वरूपात तक्रार केलेली असावी (तसेच अशी तक्रार केल्याचा पुरावा सादर करता येणे आवश्यक आहे), आणि:
- नियमन केलेल्या संस्थेला तक्रार मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत (किंवा भारतीय रिझर्व्ह बँक, एनपीसीआय किंवा कार्ड नेटवर्कच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार जी कालमर्यादा जास्त असेल त्या काळात) तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळालेले नसावे; किंवा मिळालेल्या उत्तराने/निवारणाने तक्रारदाराचे समाधान झालेले नसावे; आणि
 - वरील कालमर्यादा संपल्याच्या तारखेपासून किंवा संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडून आलेल्या शेवटच्या पत्रव्यवहाराच्या तारखेपासून (यापैकी जी तारीख नंतरची असेल), ९० दिवसांच्या आत आरबीआय (आरबीआय) लोकपालांकडे तक्रार केलेली असावी.
- (ब) नियमन केलेल्या संस्थेकडे केलेली मूळ तक्रार ही 'मर्यादा कायदा, १९६३' अंतर्गत विहित केलेल्या मुदती संपण्यापूर्वी केलेली असावी.
- (क) तक्रार ही अशा कोणत्याही कारणाशी संबंधित नसावी जे आधीपासूनच:
- आरबीआय लोकपालांकडे प्रलंबित आहे, किंवा आरबीआय लोकपालांद्वारे गुणवत्तेच्या आधारावर निकाली काढण्यात आले आहे/त्यावर निर्णय झाला आहे; किंवा

- कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद, किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक अथवा निम-न्यायिक मंचासमोर प्रलंबित आहे, किंवा अशा मंचाद्वारे गुणवत्तेच्या आधारावर निकाली काढण्यात आले आहे.

(ड) तक्रार ही अपमानास्पद, क्षुल्लक, किंवा केवळ त्रास देण्याच्या हेतूने केलेली नसावी.

(इ) तक्रारदाराने योजनेत नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती पुरवलेली असावी.

(फ) तक्रार ही तक्रारदाराने स्वतः किंवा एखाद्या अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केलेली असावी, परंतु हा

प्रतिनिधी वकील नसावा (वकील स्वतःच पीडित व्यक्ती असल्यास अपवाद).

योजनेतून वगळण्यात आलेल्या बाबी

खालील बाबींशी संबंधित प्रकरणांमध्ये या योजनेअंतर्गत कोणतीही तक्रार दाखल करता येणार नाही:

- नियमन केलेल्या संस्थेचा व्यावसायिक निर्णय किंवा व्यावसायिक धोरण.
- एखादा विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील वाद.
- नियमन केलेल्या संस्थेचे व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्याविरोधातील वैयक्तिक तक्रारी.
- न्यायालयीन/निम-न्यायिक, वैधानिक किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करताना नियमन केलेल्या संस्थेने केलेल्या कारवाईतून उद्भवलेली तक्रार.
- अशी सेवा जी भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) नियमन कक्षेत येत नाही.
- दोन नियमन केलेल्या संस्थांमधील आपापसातील वाद.
- नियमन केलेल्या संस्थेतील कर्मचारी आणि नियोक्ता (मालक-कर्मचारी) यांच्यातील संबंधांमधून उद्भवलेला वाद.
- अशी तक्रार ज्याच्या निवारणासाठी 'क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीज (रेग्युलेशन) अॅक्ट, २००५' च्या कलम १८ मध्ये कायदेशीर तरतूद उपलब्ध करून देण्यात आली आहे.

- या योजनेत समाविष्ट न केलेल्या नियमन केलेल्या संस्थांच्या ग्राहकांशी संबंधित असलेली कोणतीही तक्रार.

नियमन केलेल्या संस्थेची उत्तर देण्याची जबाबदारी

- आरबीआय लोकपालांद्वारे पाठवलेली तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, नियमन केलेल्या संस्थेला १५ दिवसांच्या आत आपले लेखी उत्तर आणि सर्व संबंधित कागदपत्रे सादर करावी लागतील. असे करण्यात अपयश आल्यास, आरबीआय लोकपाल उपलब्ध पुराव्यांच्या आधारे एकतर्फी कारवाई करून आपला निर्णय/आदेश (अवॉर्ड) जारी करू शकतात.

योजनेअंतर्गत मंजूर केली जाणारी नुकसानभरपाई

नुकसानभरपाईचा प्रकार	कमाल रक्कम
विवादास्पद रक्कम (कोणतीही वरची मर्यादा नाही)	कोणतीही मर्यादा नाही
तक्रारदाराला सहन करावे लागलेले अप्रत्यक्ष/परिणामी नुकसान	₹३० लाख
तक्रारदाराचा वाया गेलेला वेळ, झालेला खर्च, छळवणूक किंवा मानसिक त्रासासाठी	₹३ लाख

निर्णय/आदेश आणि अपीलाच्या तरतुदी

अवॉर्ड (निर्णय/आदेश):

- आरबीआय लोकपालांनी दिलेला अवॉर्ड (निर्णय/आदेश) रद्दबातल ठरेल आणि त्याचा कोणताही प्रभाव राहणार नाही; जोपर्यंत तक्रारदार हा निर्णय प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत दावा पूर्णपणे आणि अंतिम रितीने निकाली काढण्यासाठी नियमन केलेल्या संस्थेला आपली लेखी मंजूरी सादर करत नाही.
- तक्रारदाराचे मंजूरी पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत नियमन केलेल्या संस्थेला या निर्णयाचे पालन करावे लागेल किंवा अपीलीय प्राधिकरणाकडे (Appellate Authority) अपील दाखल करावे लागेल.

अपीलीय प्राधिकरणासमोरील अपील:

- लोकपालांच्या निर्णयामुळे तक्रारदाराचे समाधान न झाल्यास (अन्याय झाल्यास), तो निर्णय प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील करू शकतो.
- लोकपालांच्या निर्णयामुळे (जो गुणवत्तेच्या आधारावर जारी केला गेला आहे) नियमन केलेल्या संस्थेचे समाधान न झाल्यास, ती तक्रारदाराचे मंजूरी पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील करू शकते. नियमन केलेल्या संस्थेने अशा प्रकारे अपील करण्यासाठी त्यांच्या कार्यकारी संचालक किंवा समपदस्थ अधिकाऱ्याची पूर्वपरवानगी घेणे आवश्यक आहे.
- जर नियमन केलेल्या संस्थेने विहित मुदतीत आपले लेखी उत्तर आणि कागदपत्रे सादर न केल्यामुळे एखादा निर्णय जारी केला गेला असेल, तर त्या संस्थेला अपील करण्याचा कोणताही अधिकार असणार नाही.
- विलंबाचे ठोस आणि वाजवी कारण दर्शवले गेल्यास, अपीलीय प्राधिकरण अपील दाखल करण्यासाठी ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेली अतिरिक्त मुदत मंजूर करू शकते.

अधिक तपशिलांसाठी, कृपया चॉईस फिनसर्व्ह प्रायव्हेट लिमिटेडच्या www.choiceindia.com या वेबसाईटवर किंवा भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) www.rbi.org.in या वेबसाईटवर उपलब्ध असलेल्या योजनेचा संदर्भ घ्यावा. या योजनेची एक प्रत आमच्या शाखांमध्ये देखील उपलब्ध आहे आणि ग्राहकाने विनंती केल्यास ती त्यांना दिली जाईल.
