



रिझर्व्ह बँक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 - ठळक वैशिष्ट्ये

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) कडील दिनांक 12 नोव्हेंबर, 2021 च्या सूचना संदर्भ क्रमांक सीईपीडी. पीआरडी. क्रमांक S873/13.01.001/2021-22 नुसार तीन लोकपाल योजना या एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (योजना) मध्ये एकत्रित केल्या आहेत, त्या म्हणजे (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006, 01 जुलै 2017 पर्यंत सुधारित केल्याप्रमाणे; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) रिझर्व्ह बँकेमध्ये डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019. अशा प्रकारे, सदर योजनेत यांच्या ग्राहकांचा समावेश होतो:

- सर्व व्यावसायिक बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका आणि अनुसूचित नसलेल्या प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका ज्यांच्या ठेवींचा आकार आधीच्या आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षित ताळेबंदाच्या तारखेला 50 कोटी रुपये आणि त्याहून अधिक असेल;
- सर्व नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्या (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या वगळून) ज्या (अ) ठेवी स्वीकारण्यासाठी अधिकृत आहेत; किंवा (ब) मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षित ताळेबंदाच्या तारखेला 100 कोटी रुपये आणि त्याहून अधिक मालमत्तेसह ग्राहक इंटरफेस आहे;
- योजनेअंतर्गत परिभाषा केल्यानुसार सर्व प्रणाली सहभागी.

ग्राहकाद्वारे कंपनीकडे तक्रार करणे:

ग्राहक सेवेतील कमतरतेच्या संदर्भात काही तक्रार असल्यास, ग्राहक कंपनीच्या मुख्य कार्यालयात किंवा त्यांच्या शाखांमधील ग्राहक सेवा युनिटकडे लेखी तक्रार करू शकतो.

ग्राहकाद्वारे लोकायुक्तांकडे तक्रार करणे:

- तक्रार पोर्टलच्या (<https://cms.rbi.org.in>) माध्यमातून आवश्यक नमुन्यात ऑनलाइन देखील नोंदविली जाऊ शकते.
- तक्रार प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर करायची असल्यास त्यावर तक्रारदाराची रीतसर स्वाक्षरी असावी आणि विहित नमुन्यात रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड-160017 येथे असलेल्या "केंद्रीय प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्र" येथे पाठवावी.
- प्रत्यक्ष आणि ईमेलद्वारे आलेल्या तक्रारींवर सुरुवातीची प्रक्रिया करण्यासाठी आरबीआय, चंदीगड येथे केंद्रीय प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्राची स्थापना करण्यात आली आहे.
- तक्रार कोणत्याही भाषेत त्यासाठी समर्पित असलेल्या crpc@rbi.org.in या ईमेल पत्त्यावर पाठवली जाऊ शकते.
- तक्रारदाराला तक्रार करण्यास मार्गदर्शन करण्यासाठी हिन्दी, इंग्रजी आणि अन्य 8 प्रादेशिक



भाषांमध्ये -14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15 पर्यंत) – या टोल फ्री क्रमांकासह संपर्क केंद्र देखील कार्यान्वित केले जात आहे.

टिप: ज्या तक्रारींचा निवाडा लोकपाल करू शकतात असे विवाद लोकपालांसमोर आणण्यासाठी कोणतीही मर्यादा नाही.

योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी तक्रारदाराने विनियमित संस्था(आरई) ला तक्रार लिहावी जर:

- कंपनीकडून एका महिन्याच्या आत उत्तर मिळाले नाही, किंवा RE कडून तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली गेली किंवा ग्राहक उत्तरावर समाधानी नसेल किंवा RE ला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नसल्यास;
- ग्राहक लोकपालांकडे कंपनीकडून उत्तर मिळाल्याच्या 1 वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रार करू शकतो.
- सदर तक्रार कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असल्यास; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेनुसार निकाली काढली किंवा हाताळली असल्यास ग्राहकाने तक्रार दाखल करू नये

कलम 10-तक्रारीचे व्यवस्थापन न करण्याची कारणे

- 1) (1) सेवेतील कमतरतेची पुढील बाबतीतली कोणतीही तक्रार या योजनेअंतर्गत असणार नाही: विनियमित संस्थेचा व्यावसायिक निवाडा/व्यावसायिक निर्णय;
 - (b) विक्रेता आणि विनियमित संस्था यांच्यातील आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विवाद;
 - (c) लोकपालांना थेट संबोधित केलेली नाही अशी तक्रार;
 - (d) विनियमित संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारीविरोधातील सामान्य तक्रारी;
 - (e) वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून विनियमित संस्थेद्वारे कारवाई सुरू केली जाते असा विवाद;
 - (f) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
 - (g) विनियमित संस्थांमधील आपसातील विवाद; आणि
 - (h) विनियमित संस्थेतील कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद

लोकायुक्त कशाप्रकारे निर्णय घेतात?

- केवळ सेवेतील कमतरतेशी संबंधित तक्रारींचा विचार करतील.
- लोकपालांसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असेल;
- सामोपचाराने तोडगा काढणे – तक्रारकर्ता व कंपनी यांच्यामध्ये समेट घडवून किंवा मध्यस्थी करून परस्पर सहमताने तोडगा काढण्यास लोकायुक्त प्रोत्साहन देतात;
- RE सहाय्यक कागदपत्रांसह 15 दिवसांच्या आत उत्तर सादर करण्यात अयशस्वी ठरल्यास, लोकपाल रेकॉर्डवर उपलब्ध पुराव्यांच्या आधारे एकतरफा पुढे जाऊ शकतात आणि योग्य ऑर्डर पास करू शकतात किंवा निवाडा करू शकतात.
- तोडगा न निघाल्यास, लोकायुक्त अधिकृत निर्णय/आदेश काढून असा अधिकृत निर्णय/आदेश काढण्याची कारणे देत तक्रार स्वीकार किंवा अस्वीकार करतात;
- तक्रारदाराला परिणामस्वरूप काही नुकसान झाल्यास, रुपये 20 लाख पर्यंतची नुकसानभरपाई करण्याचा तसेच तक्रारदाराचा वेळ, झालेला खर्च तसेच अत्याचार/मानसिक छळ यासाठी एक लाख रुपयांपर्यंतची अतिरिक्त भरपाई करण्याचा अधिकार लोकपालांना असतो.
- तक्रारीचे निवारण झाले असे मानले जाईल, जेव्हा:
 - a. लोकपालांच्या मध्यस्थीने तक्रारदारासह विनियमित संस्थेने ते निकाली काढले असेल; किंवा
 - b. तक्रारकर्त्याने लिखित स्वरूपात किंवा अन्य प्रकारे (जे रेकॉर्ड केले जाऊ शकते), तक्रारीचे निवारण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक असल्याचे मान्य केले असेल; किंवा
 - c. तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली असेल.

टिप: वरील कलम 10 अन्वये किंवा सूचना देण्याच्या किंवा मार्गदर्शन मागवण्याच्या स्वरूपात प्रकरण व्यवस्थापन करण्यायोग्य नसल्यास किंवा सेवेत कमतरता नाही अथवा तक्रारदाराचे कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा हानी झाली नसल्याचे इ आढळल्यास, लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतात.

लोकायुक्ताच्या निर्णयाने ग्राहकाचे समाधान न झाल्यास, ग्राहक अपील करू शकतो का?

- होय, लोकपालांचा निर्णय अपील करण्यायोग्य असतो;
- ग्राहक लोकपालांच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास, तो निवाडा प्राप्त झाल्याच्या किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अपील प्राधिकरणाकडे अपील करू शकतो.



- एखाद्या प्रकरणात समाधानकारक दस्तऐवज किंवा वेळेवर माहिती न पुरवल्याच्या विरोधात लोकपालांनी निवाडा जारी केल्यास विनियमित संस्थेला अपील करण्याचा कोणताही अधिकार नसतो.
- अध्यक्ष/एमडी/सीईओ यांच्या मंजूरीनंतर निवाड्याचे पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत आरई अपील करू शकते;
- RBI चे ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक एकीकृत योजनेअंतर्गत अपीलीय अधिकारी असतील.
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालय/मंच/प्राधिकरणाकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

टिप: योजनेच्या अधिक माहितीसाठी आणि ग्राहक ज्यांना संपर्क करू शकतील अशा कंपनीच्या नोडल ऑफिसरच्या संपर्क तपशीलासाठी तुम्ही <http://sbfc.com> चा संदर्भ घेऊ शकता.

ग्राहकांचे मार्गदर्शन करण्यासाठी आवश्यकता असल्यास तयार संदर्भ म्हणून तुम्हाला आरबीआयचे परिपत्रक क्र. सीईपीडी. पीआरडी. क्र. S873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नोव्हेंबर, 2021 ची एक प्रत ठेवण्याचा देखील सल्ला दिला जातो.

कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्यांच्या संपर्काचा तपशील खाली दिलेला आहे:

Centre	Name & Contact Details of Nodal Officers of the Company	Area of Jurisdiction
HO @ Mumbai	The Manager, Customer Care SBFC Finance Private Limited, Neptune Element, Ground Floor, Plot No. F3 & F3-1, Road No. 22, Wagle Industrial Estate, Kishan Nagar, Thane West, Maharashtra – 400604 Toll Free No.: 022 68313333 Email: customercare@sbfc.com	Pan India



HO @ Mumbai	Ms. Rhutuja Parab Grievance Redressal Officer / Principal Nodal Officer SBFC Finance Private Limited., Unit No. 103 First Floor, C & B Square, Andheri Kurla Road, Chakala, Andheri East, Mumbai-400059 Tel:022-67875313 Email: management.sbfc@sbfc.com	Pan India
Chennai	Raj.Subramani Mob: 9786166614 Email: raj.subramani@sbfc.com	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry
Mumbai	Pragnesh Soneji Mob:9327527279 Email: pragnesh.soneji@sbfc.com	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu
New Delhi	Gaurang Goel Mob:7007184488 Email: gaurang.goel@sbfc.com	Delhi, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Haryana, Punjab, Union Territory of Chandigarh Himachal Pradesh, and Rajasthan and State of Jammu and Kashmir
Kolkata	Shivendra Gupta Mob:7980180567 Email: shivendra.gupta@sbfc.com	West Bengal, Sikkim, Odisha, Assam, Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Tripura, Bihar and Jharkhand