

भारतीय रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना २०२६ मुख्य वैशिष्ट्ये

प्रस्तावना

भारतीय रिझर्व्ह बँक ("आरबीआय") - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२६ ("योजना") १ जुलै, २०२६ पासून अंमलात आली आहे. ही योजना आरबीआय लोकपाल यंत्रणेचे अधिकारक्षेत्र निष्प्रभ करून 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' हा दृष्टिकोन स्वीकारते. ही योजना विद्यमान रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ चे विलीनीकरण करते.

योजनेचे उद्दिष्ट

या योजनेचा उद्देश किफायतशीर आणि जलद तक्रार निवारण प्रदान करणे हा असल्याने, योजनेअंतर्गत कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असेल आणि ती पुराव्याच्या कोणत्याही नियमांना बांधील राहणार नाही.

लागूता

त्यानुसार, आर्का फिनकॅप लिमिटेड ("कंपनी" / "एएफएल"), ग्राहक इंटरफेस असलेली नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी असल्याने, या योजनेअंतर्गत समाविष्ट असलेली एक नियमित संस्था आहे.

योजनेची मुख्य/प्रमुख वैशिष्ट्ये

➤ तक्रारीची कारणे

नियामक मंडळाच्या कृतीमुळे किंवा निष्क्रियेमुळे सेवेत दोष निर्माण झाल्याने व्यथित झालेला कोणताही ग्राहक, या योजनेअंतर्गत स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

"अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे वकील सोडून अशी व्यक्ती (जोपर्यंत वकील स्वतः पीडित व्यक्ती नसेल) जी लोकपालासमोरच्या कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी रीतसर नियुक्त आणि लेखी अधिकृत केलेली आहे.

➤ योजनेअंतर्गत दाखल करता येणाऱ्या तक्रारी

ज्या तक्रारीसाठी तक्रारदाराने प्रथम नियामक संस्थेकडे तक्रार केली आहे आणि (i) तक्रारदाराला तक्रार मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत किंवा आरबीआय/एनपीसीआय/कार्ड नेटवर्क मार्गदर्शक तत्वांद्वारे विहित केलेल्या लागू वेळेच्या मर्यादित, यापैकी जे नंतर असेल, नियामक संस्थेकडून प्रतिसाद मिळालेला नाही; किंवा तक्रारदार नियामक संस्थेने दिलेल्या प्रतिसादाने/निवारणाने समाधानी नाही; आणि

(ii) लागू असलेल्या प्रतिसाद मुदतीची समाप्ती झाल्याच्या तारखेपासून किंवा नियामक संस्थेकडून शेवटच्या पत्रव्यवहाराच्या तारखेपासून, यापैकी जी तारीख नंतरची असेल, त्या तारखेपासून ९० दिवसांच्या आत आरबीआय लोकपालाकडे तक्रार केली जाते. 'लेखी तक्रार' मध्ये इतर माध्यमांद्वारे केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल, जिथे तक्रारदार तक्रार केल्याचा पुरावा सादर करू शकतो.

a. तक्रार आधीपासून असलेल्या कारणासाठी नाही.

Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, 2505, 2506, 25th Floor, One Lodha Place, Lodha World Towers, Senapati Bapat Marg, Lower Parel, Mumbai - 400013

Website: www.arkafincap.com | **Email:** arkasecretarialandcompliance@arkafincap.com | **T:** 022 4047 1000 | **CIN:** U65993MH2018PLC308329

- (i) लोकपालासमोर प्रलंबित असलेले किंवा आरबीआय लोकपालाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा ज्यावर कारवाई केलेली आहे, मग ते एकाच तक्रारदाराकडून किंवा एकापेक्षा जास्त तक्रारदारांकडून किंवा एकापेक्षा जास्त संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाले असले किंवा नसले तरीही;
- (ii) कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असल्यास; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाने गुणवत्तेच्या आधारावर तडजोड किंवा कार्यवाही केली असल्यास, मग ती एकाच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक संबंधित तक्रारदार/पक्षकारांकडून प्राप्त झाली असो वा नसो.

त्याच कारणास्तव केलेल्या तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित असलेली किंवा निर्णय झालेली कोणतीही फौजदारी कार्यवाही किंवा फौजदारी गुन्हाप्रकरणी सुरू केलेला कोणताही पोलीस तपास समाविष्ट नाही.

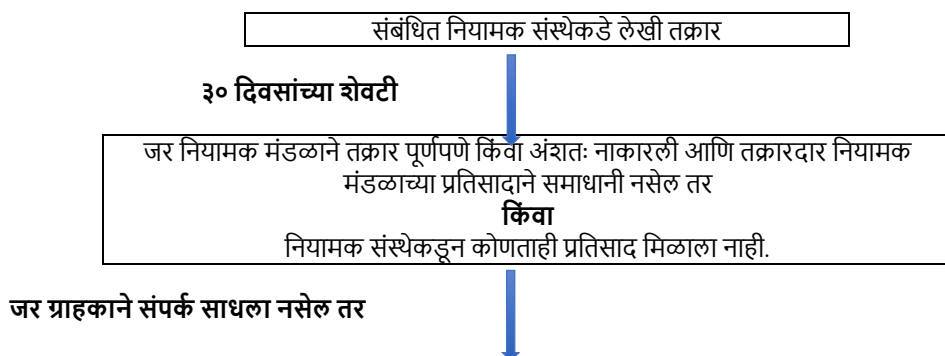
- b. ही तक्रार अपमानजनक, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक नाही;
- c. अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, १९६३ अन्वये विहित केलेला मुदत कालावधी संपण्यापूर्वी नियामक संस्थेकडे तक्रार करण्यात आली होती;
- d. तक्रारदार योजनेच्या कलम ११ मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;
- e. तक्रारदाराने स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल केली आहे.

➤ तक्रार न चालवण्याची कारणे

या योजनेअंतर्गत, खालील बाबींसह सेवेतील दोषांबाबत कोणतीही तक्रार केली जाणार नाही:

- a. नियामक संस्थेचा व्यावसायिक निर्णय/व्यापारी निर्णय;
- b. आउटसोर्सिंग करारासंदर्भात विक्रेता आणि नियामक संस्था यांच्यातील वाद;
- c. थेट लोकपालाकडे न केलेल्या तक्रारी;
- d. नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापनाविरुद्ध किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सर्वसाधारण तक्रारी;
- e. असा विवाद ज्यामध्ये नियामक संस्थेद्वारे कायदेविषयक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कार्यवाही सुरू केली जाते;
- f. आरबीआयच्या नियामक कक्षेत न येणारी सेवा;
- g. नियामक संस्थांमधील वाद; आणि
- h. एका नियामक संस्थेच्या कर्मचारी-मालक संबंधांसंबंधीचा वाद.
- i. अशी तक्रार जिच्यासाठी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) अधिनियम, २००५ च्या कलम १८ अन्वये निवारणाची तरतूद आहे; आणि
- j. योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या, नियंत्रित संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित तक्रारी.

➤ तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया



इतर कोणताही मंच

लोकपालाकडे खालीलप्रमाणे तक्रार दाखल करा:

- <https://cms.rbi.org.in> या संकेतस्थळावरून ऑनलाईन तक्रार दाखल करा .

किंवा

- केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे (CRPC) इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने किंवा प्रत्यक्षपणे सादर करा:
ईमेल: CRPC@rbi.org.in | टोल फ्री क्रमांकासह संपर्क केंद्र - 14448 (वेळ - सकाळी ९:३० ते सायंकाळी ५:१५)
पत्ता: सीआरपीसी, भारतीय रिझर्व्ह बँक, चौथा मजला, सेक्टर १७, चंदीगड १६० ०१७.

आरबीआयने विनिर्दिष्ट केलेल्या नमुन्यात, तक्रार इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने किंवा प्रत्यक्ष सादर करावी आणि त्यात विनिर्दिष्ट केलेली माहिती असावी.

➤ लोकपालचा निर्णय

- लोकपाल यांच्यापुढील कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असते.
- सामंजस्याने तोडगा काढण्यास प्रोत्साहन देते, तसे न झाल्यास निवाडा/आदेश जारी करू शकते.

➤ अपीलीय प्राधिकरणासमोर अपील

- लोकपालाने घेतलेल्या निर्णयामुळे किंवा तक्रार फेटाळल्यामुळे व्यथित झालेला तक्रारदार, निर्णय मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील करू शकतो.
- अपीलीय प्राधिकरणास, जर त्यांची खात्री पटली की तक्रारदाराकडे मुदतीत अपील दाखल न करण्यासाठी पुरेसे कारण होते, तर ते ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेला अतिरिक्त कालावधी देऊ शकतात.

"अपील अधिकारी" म्हणजे योजनेचे प्रशासन करणाऱ्या रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक.

<https://www.rbi.org.in> आणि कंपनीच्या वेबसाइट <https://www.arkafincap.com> वर उपलब्ध. योजनेची प्रत शाखांमध्ये देखील उपलब्ध आहे आणि ग्राहकाच्या विनंतीनुसार संदर्भासाठी दिली जाऊ शकते.