

# विझडम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

क्र. १७, १ए, द अँड्रेस बिल्डिंग, आऊटर रिंग रोड,  
काडुबीसणहळळी, बेल्लांदूर, बेंगळूरु, कर्नाटक ५६००८७.

## रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१

### ठळक वैशिष्ट्ये

एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ ही १२ नोव्हेंबर २०२१ पासून अमलात आली. या योजनेत आरबीआय लोकपाल यंत्रणा कार्यक्षेत्रविरहित बनवून 'एक देश, एक लोकपाल' हा दृष्टिकोन स्वीकारलेला आहे. यात आधी अस्तित्वात असलेल्या आरबीआयच्या तीन लोकपाल योजनांचे म्हणजेच (१) बँकिंग ऑबुड्समन स्कीम, २००६; (२) द ऑबुड्समन स्कीम फॉर नॉन-बँकिंग फायनान्शिअल कंपनीज, २०१८, आणि (३) द ऑबुड्समन स्कीम फॉर डिजिटल ट्रँझॅक्शन्स, २०१९ यांचे एकत्रीकरण करण्यात आलेले आहे.

- कोणाला लागू आहे: भारतीय रिझर्व्ह बँकेद्वारे नियमन केले जात असलेल्या सर्व संस्था (म्हणजेच बँका/एनबीएफसीज् /पेमेंट सिस्टीम ऑपरेटर्स)
- या योजनेतर्गत तक्रारनिवारण करण्यासाठीची कार्यप्रणाली;
  - I. तक्रारीची कारणे: निंत्रयण केले जात असलेल्या कोणत्याही संस्थेची (आरई) कोणतीही कृती किंवा तिने टाळलेले काम, ज्यामुळे सेवेतील त्रुटी निर्माण होते त्यांच्याविरोधात व्यक्तिशः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून तक्रार केली जाऊ शकते.

“अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजे अशी व्यक्ती जी वकील नसेल (वकील स्वतःच जर अन्यायग्रस्त नसेल तर), जिची लोकपालांसमोरच्या न्यायप्रक्रियेमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लेखी स्वरूपात नियुक्ती करून त्यासाठी अधिकृत केले जाते.

II. खालील बाबींची पूर्तता झाली, तरच या योजनेतर्गत तक्रार करता येणार नाही:

- क) तक्रारदाराने या योजनेतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी संबंधित नियमन केले गेलेल्या संस्थेकडे लेखी तक्रार केलेली असली पाहिजे आणि
  १. नियमन केलेल्या संस्थेद्वारे अशी तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारली गेली होती आणि दिलेल्या उत्तराने तक्रारदाराचे समाधान झालेले नसेल; नियमन केलेल्या संस्थेकडे तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर किंवा तक्रारदाराला ३० दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळालेले नसेल; आणि

२. तक्रारदाराच्या तक्रारीला नियमन केलेल्या संस्थेकडून उत्तर प्राप्त झाल्यानंतर एका वर्षाच्या आत लोकपालांकडे तक्रार केली गेली पाहिजे किंवा जर कोणतेही उत्तर प्राप्त झालेले नसेल, तर तक्रारीच्या ३० दिवसाच्या आत.

ख) त्याच कारणासाठीची तक्रार आधीच:

१. लोकपालांकडे प्रलंबित असल्यास किंवा लोकपालांनी निराकरण झालेले असल्यास किंवा गुणदोषांच्या आधारे दिलेला निकाल, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एका किंवा एकापेक्षा अधिक तक्रारदारांसोबत किंवा एका किंवा अधिक पक्षकारांकडून प्राप्त झालेली असो वा नसो;
२. कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद यांच्याकडे किंवा इतर कोणत्याही मंचाकडे अथवा प्राधिकरणाकडे प्रलंबित किंवा कोणत्याही न्यायालयाने, न्यायाधिकरणाने किंवा लवादाने किंवा कोणत्याही मंचाने किंवा प्राधिकरणाने निवारण केलेली किंवा गुणदोषांच्या आधारे निकाल दिलेली, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झालेली असो अथवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांसोबत/पक्षकारांसोबत प्राप्त झालेली असो.

ग. तक्रार शिवराळ किंवा गांभीर्यशून्य किंवा उद्वेगजनक असल्यास;

घ. अशा दाव्यांसाठी लिमिटेशन ॲक्ट, १९६३ अंतर्गत विहित केलेली कालमर्यादा संपण्यापूर्वी अशी तक्रार नियमन केलेल्या संस्थेकडे केली गेली असल्यास,

ड. या योजनेच्या पोटकलम ११मध्ये नमूद केलेली संपूर्ण माहिती तक्रारदाराने दिलेली असल्यास,

च. तक्रारदाराने तक्रार व्यक्तिशः किंवा जर अन्याय झालेली व्यक्ती वकील नसेल, तर वकील नसलेल्या अधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून केलेली असल्यास,

III. या योजनेंतर्गत तक्रार दाखल न करून घेण्याजोगी कारणे ही पुढील बाबींसाठी असतात -

क) नियमन केलेल्या संस्थेचा वाणिज्यिक निकाल/वाणिज्यिक निर्णय,

ख) व्हेंडर आणि नियमन केलेल्या संस्थेमधील आऊटसोर्सिंगशी संबंधित असलेला विवाद,

ग) गाऱ्हाणे थेट लोकपालांकडे दिलेले नसल्यास,

घ) नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापनाविरुद्ध किंवा एक्झिक्युटिव्हविरुद्ध सर्वसाधारण गाऱ्हाणे,

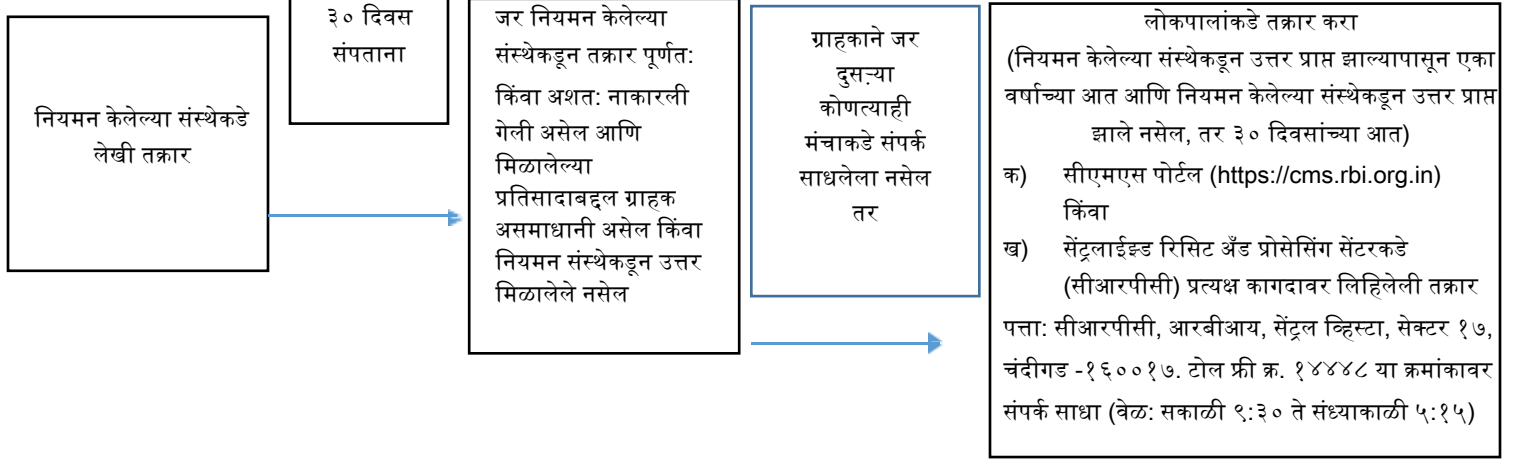
ड) वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाने दिलेल्या आदेशाचे पालन करण्यासाठी नियमन केलेल्या संस्थेद्वारे केली गेलेली कारवाई;

च) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक अखत्यारीत नसलेली सेवा;

छ) नियमन केले जात असलेल्या दोन संस्थांमधील विवाद; आणि

ज) नियमन केले जात असलेल्या संस्थेच्या कर्मचारी व नियोक्त्यामधील विवाद.

➤ **तक्रार दाखल करण्यासाठीची कार्यप्रणाली:**



➤ **अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील:**

- प्राप्त झालेल्या निकालामुळे किंवा लोकपालांच्या कार्यालयाने तक्रार नाकारल्यामुळे अन्यायग्रस्त झालेला तक्रारदार, तक्रारीवर असा निकाल किंवा नकार प्राप्त झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत, आरबीआयच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाच्या (सीईपीडी) कार्यकारी संचालकांकडे अपील दाखल करू शकतो.
- अपीलीय अधिकाऱ्यांना जर असे वाटत असेल की, ठरवून दिलेल्या कालमर्यादित अपील दाखल न करण्यासाठी पुरेशी कारणे होती, तर ते त्यानंतर ३० दिवसांचा कालावधी वाढवून देऊ शकतात.

➤ **तक्रारींचे निवारण:**

- लोकपालांच्या समोरच्या प्रोसिडिंग्ज ह्या सारांशरूपात असतात.
- त्यातून सुलभीकरण, सलोखा किंवा मध्यस्थी केली जाते. जर तिचे निवारण झालेले नसेल, तर निकाल/आदेश दिले जातात.
- ही एक अल्टरनेट डिस्पूट रिझोल्युशन यंत्रणा आहे. तक्रारदार हा न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा आर्बिट्रेटर किंवा इतर कोणत्याही मंचाकडे किंवा प्राधिकरणाकडे संपर्क साधू शकतो.

➤ **मुख्य नोडल अधिकाऱ्यांचा नाव आणि संपर्काचे तपशील:**

नाव: सौरव गोएल

पत्ता: सर्वेक्षण क्र. १७, १ए, द अँड्रेस बिल्डिंग, आऊटर रिंग रोड, काडुबीसणहळ्ळी, बेल्लांदूर, बेंगळुरू, कर्नाटक ५६००८७.

ईमेल: pno@whizdmfinance.com

दूरध्वनी: ८०९५०००७८९.