

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2012 ची ठळक वैशिष्ट्ये

व्यवहार्यता: रिझर्व बँक ऑफ इंडिया कायदा, 1934, बँकिंग रेग्युलेशन कायदा, 1949 आणि पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टिम, कायदा, 2007 ला अनुसरून रेग्युलेटेड एन्टिटी(आरई)द्वारे प्रदान केल्या जाणाऱ्या सेवांप्रती असलेली व्यवहार्यता.

रेग्युलेटेड एन्टिटी किंवा विनियमित संस्था म्हणजे एक अशी बँक किंवा नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी किंवा प्रणालीमध्ये सहभागी असलेली प्रतिनिधी संस्था ज्याची व्याख्या ही योजनेमध्ये दिली गेली आहे किंवा रिझर्व बँकद्वारे वेळो वेळी दिलेल्या योजने अंतर्गत बाजूला सारलेली नाही.

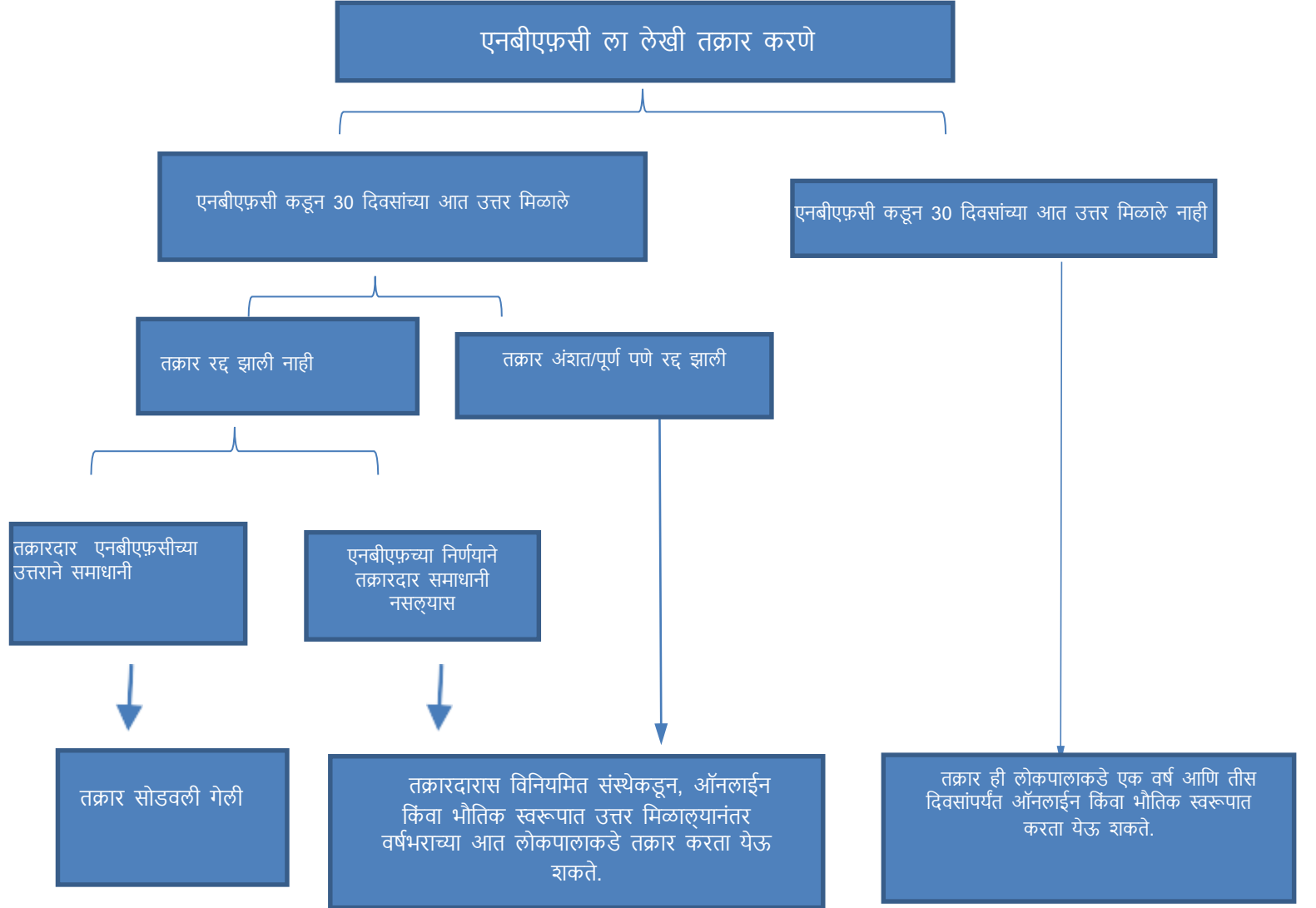
या योजने अंतर्गत न येणाऱ्या बाबी:-

- विनियमित संस्थेचा (आरई) व्यावसायिक निवाडा/निर्णय.
- कंत्राट आऊटसोर्स करण्या संबंधित विक्रेत्यामध्ये आणि विनियमित संस्थेमध्ये झालेला वाद.
- लोकपालकडे थेट न नेलेल्या तक्रारी.
- विनियमित संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारीच्या विरोधात असलेल्या सर्वसामान्य तक्रारी.
- असे वाद ज्याची सुरवात ही विनियमित संस्थेद्वारे वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशाचे पालन करण्याकरिता केली असेल.
- रिझर्व बँकेच्या नियामक मुल्यांकनामध्ये नसलेल्या सेवा.
- विनियमित संस्थांमधील वाद.
- विनियमित संस्थेच्या मालक-कर्मचाऱ्यांच्या नाते संबंधांमधील वाद.

योजने अंतर्गत तक्रार आल्याशिवाय राहाणार नाही

- तक्रारकर्त्यांनी योजने अंतर्गत तक्रार करण्यापुर्वी, लेखीस्वरूपाची तक्रार ही विनियमित संस्थेकडे केली असेल आणि
 - अ. तक्रार अंशता किंवा संपूर्णपणे नाकारली गेली असेल आणि तक्रार करणाऱ्या व्यक्तीस उत्तराने समाधान मिळाले नसेल किंवा तक्रारकर्त्यांना विनियमित संस्थेकडे तक्रार केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नसेल आणि
 - आ. तक्रारदारास विनियमित संस्थेकडून उत्तर मिळाल्यानंतर 1 वर्षांपर्यंत लोकपालाकडे तक्रार करता येऊ शकते किंवा जिथे उत्तर मिळाले नसेल इथे अशी तक्रार लोकपालाकडे 1 वर्ष आणि 30 दिवसांपर्यंत करता येऊ शकते.
- तक्रार कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीची आहे-
 - a. लोकपालाकडे तक्रार प्रलंबित असेल किंवा लोकपालाद्वारे योग्यतेनुसार निकाली काढली आहे किंवा हाताळली गेली आहे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा आणखीन 1का तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झालेली किंवा नाही
 - b. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादसमोर प्रलंबित किंवा कोणत्याही न्यायालयाने गुणवत्तेवर निकाली काढलेली किंवा हाताळलेली तक्रार किंवा न्यायाधिकरण किंवा लवाद हा एका तक्रारदाराकडून 1 का पेक्षा अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांकडून मिळालेले असो किंवा नसो.
 - c. कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भातील तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित असलेल्या किंवा निर्णय घेतलेल्या फ़ौजदारी कार्यवाहीचा किंवा फ़ौजदारी गुन्ह्यामध्ये सुरू झालेल्या कोणत्याही पोलीस तपासाचा समावेश नाही.
- तक्रारारीमध्ये शिवागाळ किंवा कुणाचा ही अपमान नाही.
- अशा दाव्यांप्रती असलेल्या सीमा कायदा 1963 ला अनुसरून विनियमित संस्थेकडे तक्रार ही सीमा संपण्याच्या कालावधी पुर्वी केली गेली असेल.
- योजनेच्या विधान 11 अंतर्गत तक्रारदार संपूर्ण माहिती सादर करतो.
- तक्रार ही तक्रारदाराकडून वैयक्तिक स्वरूपात किंवा त्याच्या मार्फत वकिल नसलेल्या व्यक्तीद्वारे किंवा तक्रारदार वकिल असल्यास त्याच्या स्वतःकडून केली गेली असेल.

तक्रार करण्याकरिता ग्राहकाने करावयाची प्रक्रिया



तक्रार करण्याची पद्धती

तक्रार ही ऑनलाईन पद्धतीने <https://cms.rbi.org.in> या पोर्टलवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने किंवा भौतिक स्वरूपात (स्वाक्षरीसह) खालील प्रक्रिया केंद्राच्या पत्त्यावर करावी:

सेंट्रलाईज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर, रिझर्व बँक ऑफ इंडिया,
4 था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड- 160017

नावी फ़िन्सर्व लिमिटेड सीआयएन: U65923KA2012PLC062537 नोंदणीकृत कार्यालय: दुसरा मजला, २२ फ्लॉवर वैष्णवी तेच, इब्बलर ,बैंगलोर-560102, कर्नाटक, भारत	दूर: 81475 44555. https://www.navi.com/finserve email- help@navi.com
--	--

लोकपालाद्वारे निर्णय कसा घेतला जातो?

- लोकपाल/उप लोकपालाद्वारे तक्रारदार आणि विनियमित संस्था यांच्यात सुविधा किंवा सामंजस्य किंवा मध्यस्थी कराराद्वारे तक्रारीचे निवारण करण्याकरिता प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न केला जाईल.
- लोकपाला समोरील प्रक्रिया ही सारांश पद्धतीची असते आणि त्याकरिता साक्षीदार नियमाने बांधता येणार नाही.
- तक्रारीचे समाधान झाले हे तेंव्हाच समजले जाईल जेव्हा:-
 - अ. लोकपालाच्या मध्यस्थीने विनियमित संस्थेद्वारे त्याचे निवारण केले जाईल किंवा
 - आ. तक्रारदाराकडून लेखी स्वरूपात किंवा इतर (रेकॉर्डिंग) पद्धतीने समाधानकारक तोडगा काढल्याचे मान्य केले जाईल किंवा
 - इ. तक्रारदाराने स्वतः तक्रार मागे घेतली असेल
- योजनेच्या विधान 16 अंतर्गत तक्रार रद्द केल्यासच, लोकपालाद्वारे समाधान केले जाईल.

अपील प्राधिकरणासमोर अपील

या योजनेच्या विधान 16(2) (सी) अंतर्गत तक्रार रद्द केली गेल्यास किंवा योजने अंतर्गत असलेल्या विधान 15(1)नुसार तक्रारदारास समाधान मिळाले नसल्यास.



तक्रारदारास अपील प्राधिकरणासमोर मिळालेल्या समाधान/रद्दीकरणाच्या पोचपावतीच्या तीस दिवसांमध्ये अपील करावी लागेल.

कंपनीच्या प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील

प्रमुख नोडल अधिकारी	कार्यालयीन पत्ता	ई-मेल आयडी
आततायी सरकार	दुसरा मजला, २न्ड फ्लॉवर वैष्णवी तेच, इब्बलर ,बॅंगलोर-560102, कर्नाटक, भारत	nodaloffice@navi.com