

## प्रमुख वैशिष्ट्ये: रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२६

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS), २०२६ ("योजना") चा मुख्य उद्देश या योजनेअंतर्गत समाविष्ट असलेल्या विनियामक संस्थांच्या (Regulated Entities) विरुद्धच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी एक किफायतशीर, जलद आणि विवादविरहित पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा प्रदान करणे हा आहे [cite: 3].

ही योजना **१ जुलै, २०२६** पासून लागू झाली आहे [cite: 4].

नवी फिनसर्व्ह लिमिटेड ("कंपनी") ला लागू असणारी या योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत [cite: 5]:

- सेवेतील त्रुटी किंवा कमतरता (कंपनीने वैधानिक किंवा इतर रितीने प्रदान करणे बंधनकारक असलेल्या कोणत्याही सेवेतील कमतरता किंवा अपुरेपणा, ज्यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकते किंवा नाहीही होऊ शकत) मुळे बाधित झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत लेखी किंवा इतर स्वरूपात तक्रार नोंदवू शकतो [cite: 6].
- लोकपालांसमोर आणल्या जाणाऱ्या वादाच्या रकमेवर कोणतीही मर्यादा नाही, ज्यासाठी लोकपाल कोणताही निवाडा किंवा आदेश (Award) मंजूर करू शकतात [cite: 9]. तथापि, तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही परिणामी नुकसानीसाठी (consequential loss), लोकपालांकडे जास्तीत जास्त ३० लाख रुपयांपर्यंतची भरपाई देण्याचा अधिकार असेल [cite: 10]. याशिवाय तक्रारदाराच्या वेळेचा अपव्यय, झालेला खर्च आणि सोसावा लागलेला मानसिक छळ/त्रास याकरिता १ लाख रुपयांपर्यंतची अतिरिक्त भरपाई दिली जाऊ शकते [cite: 10].
- भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("RBI") संपूर्ण भारतातून तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी चंदीगड येथे 'केंद्रीयकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र' ("CRPC") स्थापन केले आहे [cite: 11].
- तक्रार RBI च्या ऑनलाइन पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) द्वारे नोंदवली जाऊ शकते [cite: 13].
- तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक (Physical) माध्यमातून देखील चंदीगड येथील CRPC केंद्राला खालील पत्त्यावर पाठवता येऊ शकते [cite: 15]:

### **केंद्रीयकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC) [cite: 16]**

भारतीय रिझर्व्ह बँक [cite: 17]

सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर १७ [cite: 18]

चंदीगड - १६००१७ [cite: 19]

ईमेल आयडी: crpc@rbi.org.in [cite: 20]

याव्यतिरिक्त, तक्रारदारांना योजनेबद्दल आणि तक्रार नोंदवण्याच्या प्रक्रियेबद्दल जाणून घेण्यासाठी 'इंटरएक्टिव्ह व्हॉइस रिस्पॉन्स सिस्टम' (IVRS) सह संपर्क केंद्र (Contact Center) टोल-फ्री क्रमांक **१४४४८** वर २४x७ उपलब्ध आहे [cite: 21]. संपर्क केंद्रातील कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधण्याची सुविधा सोमवार ते शनिवार (राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळून) सकाळी ८:०० ते रात्री १०:०० या वेळेत इंग्रजी, हिंदी आणि दहा प्रादेशिक भाषांमध्ये उपलब्ध आहे [cite: 22].

## ६. तक्रारीच्या स्वीकारार्हतेसाठीचे (Maintainability) निकष [cite: 23]

I. या योजनेअंतर्गत तक्रार केवळ तेव्हाच स्वीकारार्ह असेल जेव्हा खालील अटी पूर्ण केल्या जातील [cite: 27]:

**अ)** तक्रार थेट RBI च्या लोकपालांना उद्देशून केलेली असावी [cite: 30]. तथापि, यामध्ये अशा कोणत्याही संवादाचा समावेश होणार नाही ज्यामध्ये RBI ला केवळ प्रत (CC) म्हणून चिन्हांकित/पाठवले गेले आहे (मग ते ईमेलद्वारे असो किंवा भौतिक स्वरूपात) [cite: 30]; आणि

**ब)** तक्रार तक्रारदाराने स्वतः किंवा वकिलाव्यतिरिक्त (Advocate) अन्य कोणत्याही अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे दाखल केलेली असावी, जोपर्यंत वकील स्वतः बाधित व्यक्ती नसेल [cite: 32]; आणि

**क)** तक्रारदाराने योजनेच्या कलम ११ मध्ये निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान केलेली असावी [cite: 34]; आणि

**ड)** तक्रार अपमानास्पद, अवाजवी किंवा त्रास देण्याच्या हेतूने केलेली नसावी [cite: 37]; आणि

**इ)** या योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, तक्रारदाराने प्रथम कंपनीकडे लेखी किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून तक्रार केलेली असावी, ज्याचा पुरावा तक्रारदाराला सादर करता येणे शक्य असेल [cite: 45]; आणि

**फ)** कंपनीला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर ग्राहकाला ३० दिवसांच्या आत किंवा RBI, नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (NPCI) किंवा कार्ड नेटवर्क मार्गदर्शक तत्वांतर्गत निर्दिष्ट केलेल्या कालावधीत (यापैकी जे जास्त असेल ते) कोणतेही उत्तर मिळालेले नसेल; किंवा कंपनीने दिलेल्या उत्तराने / समाधानाने तक्रारदार समाधानी नसेल [cite: 47, 48]; आणि

**ग)** तक्रार उप-कलम (I)(फ) मध्ये निर्दिष्ट केलेली कालमर्यादा संपल्याच्या तारखेपासून किंवा कंपनीकडून मिळालेल्या शेवटच्या संवादाच्या तारखेपासून (यापैकी जे नंतर असेल ते) ९० दिवसांच्या आत RBI लोकपालांकडे केलेली असावी [cite: 49]; आणि

**ह)** तक्रार त्याच समस्येशी संबंधित नसावी, जी आधीपासूनच RBI लोकपाल कार्यालयासमोर प्रलंबित आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झाली असो किंवा एक वा अधिक तक्रारदारांसह संयुक्तपणे असो [cite: 51]; किंवा

**आय)** तक्रार त्याच समस्येशी संबंधित नसावी, ज्याचा निपटारा किंवा उकल आधीच RBI लोकपाल कार्यालयाने गुणवत्तेच्या (merits) आधारावर केला आहे [cite: 53]; आणि

**ज)** तक्रार त्याच समस्येशी संबंधित नसावी, जी कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण (Tribunal) किंवा मध्यस्थ (Arbitrator) किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर आधीपासूनच प्रलंबित आहे [cite: 55]; किंवा

**क)** तक्रार उसी समस्येशी संबंधित नसावी, ज्याचा निपटारा किंवा उकल कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचाद्वारे गुणवत्तेच्या आधारावर आधीच करण्यात आली आहे [cite: 57]; आणि

ल) कंपनीकडे केलेली तक्रार, अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा (Limitation Act), १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादा कालावधी संपण्यापूर्वी केलेली असावी [cite: 62].

**स्पष्टीकरण:** उप-कलम (I)(ज) आणि (I)(क) च्या उद्देशांसाठी, त्याच समस्येशी संबंधित तक्रारीमध्ये न्यायालयात किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निकाली काढलेल्या फौजदारी कार्यवाहीचा किंवा कोणत्याही फौजदारी गुन्ह्यात सुरु असलेल्या पोलीस तपासाचा समावेश होणार नाही [cite: 63].

II. खालील बाबींशी संबंधित तक्रारी या योजनेच्या कक्षेबाहेर ठेवण्यात आल्या आहेत [cite: 65]:

अ) कंपनीच्या व्यावसायिक निर्णयाशी (commercial judgment) किंवा व्यावसायिक निवडीशी संबंधित बाबी [cite: 67];

ब) एखादा विक्रेता (vendor) आणि कंपनी यांच्यातील विवाद [cite: 69];

क) कंपनीचे व्यवस्थापन (Management) किंवा कार्यकारी अधिकारी यांच्याविरुद्धच्या तक्रारी [cite: 71];

ड) एखाद्या न्यायिक/अर्ध-न्यायिक किंवा वैधानिक किंवा कायदा अंमलबजावणी प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करताना कंपनीने केलेल्या कारवाईतून उद्ध्वलेली तक्रार [cite: 73];

इ) अशी सेवा जी RBI च्या नियामक कक्षेत (regulatory purview) येत नाही [cite: 75];

फ) विनियामक संस्थांमधील (Regulated Entities) विवाद [cite: 77];

ग) कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी (employee-employer relationship) संबंधित विवाद [cite: 79];

ह) अशी तक्रार ज्यासाठी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (रेग्युलेशन) ॲक्ट, २००५ च्या कलम १८ अंतर्गत उपाय प्रदान करण्यात आला आहे [cite: 81]; आणि

आय) कंपनीच्या अशा ग्राहकांशी संबंधित तक्रार ज्यांचा या योजनेत समावेश नाही [cite: 86].

III. उप-कलम (I) अंतर्गत निर्दिष्ट केलेल्या पात्रता अटी पूर्ण न करणाऱ्या तक्रारी आणि उप-कलम (II) मध्ये नमूद केलेल्या तक्रारी, कोणत्याही तपशीलवार तपासणीशिवाय सुरुवातीलाच स्वीकारार्ह नसल्याचे स्पष्ट करून नाकारल्या जातील आणि त्याची योग्य माहिती तक्रारदाराला दिली जाईल [cite: 87].

## ७. कंपनीद्वारे उत्तर सादर करणे आणि निपटारा प्रक्रिया

1. कंपनीला तक्रार प्राप्त झाल्यावर, तक्रार मिळाल्यापासून १५ दिवसांच्या आत सर्व संबंधित कागदपत्रांसह लोकपालांकडे लेखी उत्तर सादर करणे आवश्यक आहे [cite: 88]. परंतु, कंपनीने लेखी स्वरूपात केलेल्या विनंतीवरून आणि लोकपालांच्या समाधानानुसार, कंपनीला तिचे लेखी म्हणणे आणि कागदपत्रे सादर करण्यासाठी योग्य वाटेल असा अतिरिक्त वेळ लोकपाल मंजूर करू शकतात [cite: 89].

1. जर कंपनी १५ दिवसांच्या आत आपले लेखी म्हणणे आणि कागदपत्रे सादर करण्यास अपयशी ठरली किंवा कसूर केली, तर लोकपाल रेकॉर्डवर उपलब्ध पुराव्यांच्या आधारावर एकतर्फी (ex-parte) कार्यवाही पुढे नेऊ शकतात आणि योग्य आदेश किंवा निवाडा (Award) जारी करू शकतात [cite: 96].
2. RBI लोकपाल किंवा RBI उपलोकपाल, जे काही असेल ते, तक्रारदार आणि कंपनी यांच्यातील कराराद्वारे तक्रारीच्या समाधानासाठी प्रयत्न करतील [cite: 97]. अशा कार्यवाहीदरम्यान, तक्रारीचे पक्षकार विहित मुदतीत संबंधित कागदपत्रे किंवा साहित्य सादर करण्यासाठी RBI लोकपाल कार्यालयाने जारी केलेल्या सल्ल्यांचे (advisory) पालन करतील [cite: 98].
3. तक्रारीच्या समाधानाला प्रोत्साहन देण्याच्या उद्देशाने, RBI लोकपाल किंवा RBI उपलोकपाल, एका पक्षाने दाखल केलेले लेखी उत्तर किंवा सहाय्यक कागदपत्रे, तक्रारीशी संबंधित असलेल्या मर्यादित दुसऱ्या पक्षाला प्रदान केले जाणे सुनिश्चित करतील आणि योग्य प्रक्रियेचा अवलंब करून अतिरिक्त वेळ देतील [cite: 99].
4. RBI लोकपाल, आवश्यक वाटल्यास आणि तक्रारीच्या परिस्थितीच्या आधारावर, कोणत्याही टप्प्यावर कंपनीला तक्रारीचे पूर्ण किंवा आंशिक समाधान आणि निपटारा होईल अशी कारवाई करण्यासाठी सल्ला (advisory) जारी करू शकतात [cite: 100], आणि:
  - a. जर कंपनी कारवाई करते आणि विहित मुदतीत सल्ल्याचे पालन करते आणि तक्रारदार ते स्वीकारतो, तर तक्रार योजनेच्या कलम १४(८)(b) अंतर्गत बंद केली जाईल [cite: 103];
  - b. तक्रारदाराने विहित मुदतीत प्रतिसाद दिला नाही किंवा गुणवत्तेशिवाय (without merit) असलेली कोणतीही आक्षेप नोंदवला, तर तक्रार अनुक्रमे योजनेच्या कलम १४(८)(a) किंवा कलम १४(८)(d) अंतर्गत बंद केली जाईल [cite: 104].
5. जेथे दोन्ही पक्षांनी सादर केलेली कागदपत्रे / साहित्य आणि लेखी सबमिशन कोणत्याही समाधानावर पोहोचण्यासाठी पुरेसे निर्णायक नाहीत असे RBI लोकपाल / RBI उपलोकपाल यांचे मत असेल, तर आवश्यक वाटल्यास कंपनीच्या अधिकाऱ्यांसह तक्रारदाराची तडजोड बैठक (conciliation meeting) सुरू केली जाऊ शकते [cite: 105]. जर अशी बैठक झाली आणि त्याचा परिणाम तक्रारीच्या परस्पर स्वीकार्य समाधानात झाला, तर बैठकीची कार्यवाही रेकॉर्ड केली जाईल आणि आम्ही समाधानास सहमत आहोत असे नमूद करून पक्षांद्वारे त्यावर स्वाक्षरी केली जाईल [cite: 106]. परंतु अशी बैठक RBI लोकपालांच्या उपस्थितीत, वैयक्तिकरित्या किंवा ऑनलाइन पद्धतीने आयोजित केली जाईल [cite: 107].
6. कंपनीने योजनेच्या कलम १५(१)(a) च्या अटीनुसार दिलेल्या वेळेत आपले लेखी म्हणणे आणि कागदपत्रे सादर करण्यास कसूर केल्यास किंवा अपयशी ठरल्यास कंपनीला अपील करण्याचा कोणताही अधिकार असणार नाही [cite: 108].

1. निवाडा (Award) मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या कालावधीत तक्रारदाराने दाव्याचा पूर्ण आणि अंतिम निपटारा म्हणून निवाडा स्वीकारल्याचे पत्र कंपनीला सादर केले नाही तर तो निवाडा व्यपगत (lapse) होईल आणि त्याचा कोणताही प्रभाव राहणार नाही [cite: 111].
2. लोकपाल कार्यालयाद्वारे मिळालेल्या निवाड्यामुळे किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे बाधित झालेला तक्रारदार, निवाडा किंवा तक्रार नाकारल्याची प्रत मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत अपीलीय प्राधिकरणाकडे (Appellate Authority) अपील दाखल करू शकतो [cite: 113].
3. अपील विहित मुदतीत न करण्यासाठी तक्रारदाराकडे पुरेसे कारण होते याबद्दल अपीलीय प्राधिकरणाचे समाधान झाल्यास, ते ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेला (not exceeding 30 days) अतिरिक्त कालावधी मंजूर करू शकतात [cite: 114].

---

अधिक तपशीलांसाठी, कृपया नवी फिनसर्व्ह लिमिटेडच्या वेबसाइट <https://navi.com/finserv> वर किंवा RBI च्या वेबसाइट [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) वर उपलब्ध योजनेचा तपशील पहा [cite: 115].