

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS), 2026
ठळक वैशिष्ट्ये

योजनेविषयी माहिती व ठळक वैशिष्ट्ये

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS), 2026 ही रिझर्व्ह बँकेद्वारे (RBI) RBI-नियंत्रित संस्थांच्या ग्राहकांसाठी स्थापन करण्यात आलेली एक एकात्मिक तक्रार निवारण यंत्रणा आहे. ही योजना 1 जुलै 2026 पासून अंमलात येत असून, ती 2021 मधील एकात्मिक लोकपाल योजनेची जागा घेते. या योजनेचा प्रमुख उद्देश म्हणजे योजनेअंतर्गत समाविष्ट असलेल्या नियमनाधीन संस्थांविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी ग्राहकांना किफायतशीर, जलद, निष्पक्ष आणि वादविरहित पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध करून देणे होय.

लागू क्षेत्र

नियमनाधीन संस्थेच्या (RE) सेवेमध्ये त्रुटी आढळल्यामुळे प्रभावित झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करण्यास पात्र आहे. या योजनेअंतर्गत समाविष्ट संस्थांमध्ये व्यावसायिक बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका, सहकारी बँका, पात्र बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी, बिगर-बँक प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट जारीकर्ते आणि पत माहिती कंपनी यांचा समावेश होतो.

योजनेअंतर्गत तक्रार निवारणाची कार्यपद्धती

A. नियमनाधीन संस्थेच्या (RE) कोणत्याही कृतीमुळे किंवा कृती करण्यात झालेल्या कसूरमुळे सेवेमध्ये त्रुटी निर्माण होऊन ज्याला त्रास झाला आहे, असा कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

“अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजे अधिवक्ता वगळता अशी व्यक्ती, जिला तक्रारदाराचे रिझर्व्ह बँक लोकपाल यांच्यासमोरील कार्यवाहीत प्रतिनिधित्व करण्यासाठी विधिवत नियुक्त करण्यात आलेले असून त्याबाबत लेखी अधिकृतता प्रदान करण्यात आलेली आहे.

B. तक्रार ग्राह्य धरण्यासाठीचे निकष :

I. खालील अटी पूर्ण झाल्यासच योजनेअंतर्गत तक्रार ग्राह्य धरली जाईल :

- तक्रार थेट RBI लोकपाल यांना संबोधित केलेली असावी. तथापि, ज्या पत्रव्यवहारामध्ये रिझर्व्ह बँकेस केवळ प्रत म्हणून चिन्हांकित/पाठविण्यात आलेले आहे (ई-मेलद्वारे अथवा भौतिक स्वरूपात), त्याचा यात समावेश होणार नाही; आणि
- तक्रार तक्रारदाराने स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केलेली असावी. तथापि, संबंधित अधिवक्ता स्वतः पीडित व्यक्ती असल्याशिवाय अधिवक्त्यामार्फत दाखल केलेली तक्रार ग्राह्य धरली जाणार नाही; आणि
- तक्रारदाराने योजनेतील कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान केलेली असावी; आणि
- तक्रार ही अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रास देण्याच्या हेतूने करण्यात आलेली नसावी; आणि
- योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करण्यापूर्वी तक्रारदाराने संबंधित नियमनाधीन संस्थेकडे लेखी स्वरूपात किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून तक्रार केलेली असावी आणि अशी तक्रार केल्याचा पुरावा तक्रारदार सादर करू शकत असावा; आणि
- संबंधित नियमनाधीन संस्थेला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत किंवा रिझर्व्ह बँक, नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया अथवा कार्ड नेटवर्क मार्गदर्शक तत्वांनुसार विहित कालावधीत, यांपैकी जो कालावधी अधिक असेल त्या कालावधीत तक्रारदारास कोणतेही उत्तर प्राप्त झालेले नसावे; किंवा RE ने दिलेल्या उत्तराने/निराकरणाने तक्रारदार समाधानी नसावा; आणि
- उपखंड (1)(f) मध्ये नमूद केलेला कालावधी संपल्यानंतर किंवा संबंधित RE कडून प्राप्त झालेल्या अंतिम पत्रव्यवहाराच्या तारखेपासून, यांपैकी जी तारीख नंतरची असेल त्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत तक्रार RBI लोकपाल यांच्याकडे दाखल केलेली असावी; आणि
- तक्रार ही त्याच तक्रारविषयक बाबीशी संबंधित नसावी जी RBI लोकपाल कार्यालयाकडे आधीच प्रलंबित आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक अथवा अधिक तक्रारदारांसह प्राप्त झालेली असो वा नसो; किंवा
- तक्रार ही त्याच तक्रारविषयक बाबीशी संबंधित नसावी ज्याबाबत RBI लोकपाल कार्यालयाने आधीच गुण-दोषांच्या आधारे निर्णय दिलेला आहे किंवा ती बाब निकाली काढलेली आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक अथवा अधिक तक्रारदारांसह प्राप्त झालेली असो वा नसो; आणि
- तक्रार ही त्याच तक्रारविषयक बाबीशी संबंधित नसावी जी कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक अथवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर आधीच प्रलंबित आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक अथवा अधिक तक्रारदारांसह प्राप्त झालेली असो वा नसो; किंवा
- तक्रार ही त्याच तक्रारविषयक बाबीशी संबंधित नसावी ज्याबाबत कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक अथवा अर्ध-न्यायिक मंचाने आधीच गुण-दोषांच्या आधारे निर्णय दिलेला आहे किंवा ती बाब निकाली काढलेली आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक अथवा अधिक तक्रारदारांसह प्राप्त झालेली असो वा नसो; आणि
- संबंधित दाव्यासाठी मर्यादा अधिनियम, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या कालमर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वीच नियमनाधीन संस्थेकडे (RE) तक्रार करण्यात आलेली असावी.

II खालील बाबींशी संबंधित तक्रारी या योजनेच्या कार्यक्षेत्रातून वगळण्यात आलेल्या आहेत :

- नियमनाधीन संस्थेच्या व्यावसायिक निर्णयक्षमतेशी किंवा व्यावसायिक निर्णयांशी संबंधित बाबी;

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS), 2026
ठळक वैशिष्ट्ये

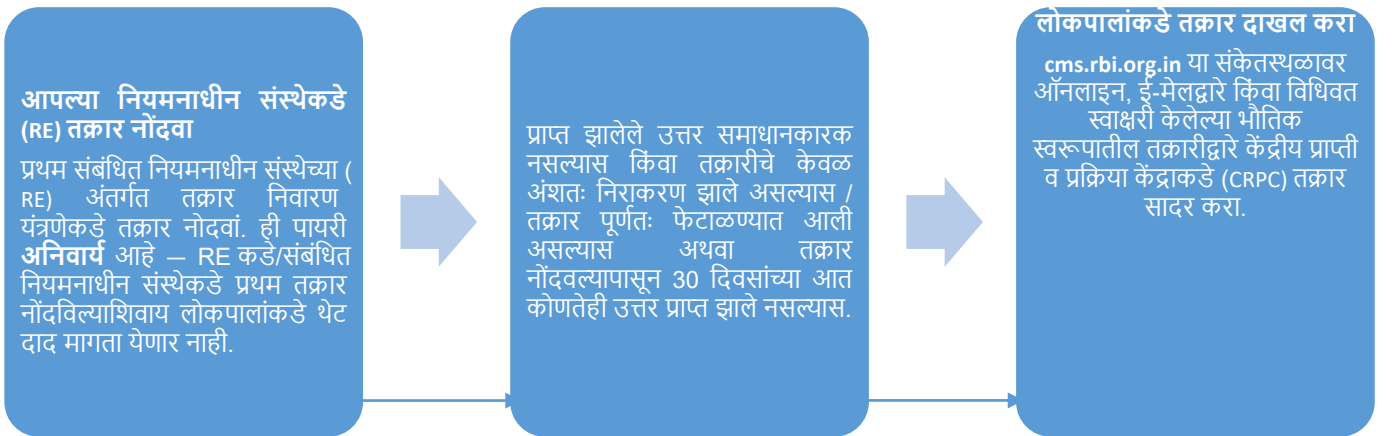
- विक्रेता आणि नियमनाधीन संस्था यांच्यातील वाद;
- नियमनाधीन संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकाऱ्यांविरुद्धच्या तक्रारी;
- न्यायिक/अर्ध-न्यायिक, वैधानिक अथवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करताना नियमनाधीन संस्थेने केलेल्या कृतीमधून उद्भवलेली तक्रार;
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कार्यक्षेत्रात न येणाऱ्या सेवांशी संबंधित तक्रार;
- नियमनाधीन संस्थांमधील परस्पर वाद;
- नियमनाधीन संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद;
- ज्या तक्रारीसाठी पत माहिती कंपनी (नियमन) अधिनियम, 2005 च्या कलम 18 अंतर्गत उपाययोजना उपलब्ध करून देण्यात आलेली आहे, अशी तक्रार; आणि
- या योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियमनाधीन संस्थांच्या ग्राहकांशी संबंधित तक्रार.

III. वरील खंड (I) मध्ये नमूद केलेल्या पात्रतेच्या अटीची पूर्तता न करणाऱ्या तसेच वरील खंड (II) मध्ये नमूद केलेल्या तक्रारी, पुढील परीक्षण न करता प्रारंभीच अग्राह्य म्हणून फेटाळण्यात येतील आणि त्याबाबत तक्रारदारास योग्य ती सूचना देण्यात येईल.

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

तक्रारी खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून सादर केल्या जाऊ शकतात :

- रिझर्व्ह बँकेच्या तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली पोर्टलवर cms.rbi.org.in द्वारे ऑनलाइन;
 - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या केंद्रीय प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्रास उद्देशून ई-मेलद्वारे; किंवा
 - तक्रारदार किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीने विधिवत स्वाक्षरी केलेली तक्रार टपालाद्वारे अथवा प्रत्यक्ष सादर करून, केंद्रीय प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्रास उद्देशून भौतिक स्वरूपात. रिझर्व्ह बँकेच्या कोणत्याही कार्यालयात सादर करण्यात आलेल्या तक्रारी पुढील प्रक्रियेसाठी स्वयंचलितपणे केंद्रीय प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्राकडे पाठविण्यात येतील.
- (पत्ता : केंद्रीय प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्र, चौथा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेक्टर-17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - 160017).



30 दिवसांनंतर

ग्राहकाने इतर कोणत्याही न्यायिक, अर्ध-न्यायिक किंवा पर्यायी मंचाकडे दाद मागितलेली नसल्यास किंवा, फ्लोचार्ट/इन्फोग्राफिकसाठी अधिक संक्षिप्त स्वरूपात:

अपील प्राधिकरणासमोर अपील

- तक्रारदारास एखाद्या पुरस्कारामुळे (Award) असमाधान वाटत असल्यास, पुरस्कार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत, तो/ती अपीलीय प्राधिकरणाकडे (रिझर्व्ह बँकेच्या ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक) अपील दाखल करू शकतो/शकते.

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS), 2026
ठळक वैशिष्ट्ये

(2) तथापि, अपील निर्धारित कालावधीत दाखल न करण्यासाठी तक्रारदाराकडे पुरेसे कारण असल्याची अपीलीय प्राधिकरणाची खात्री झाल्यास, ते 30 दिवसांपेक्षा अधिक नसलेला अतिरिक्त कालावधी मंजूर करू शकते

RBI लोकपालांकडून प्रदान करण्यात येणारा पुरस्कार

RBI लोकपालांचा पुरस्कार / अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील

(1) कलम 16 अंतर्गत तक्रार फेटाळण्यात आलेली नसल्यास, खालील परिस्थितींमध्ये RBI लोकपाल पुरस्कार प्रदान करेल :

- कलम 14(3) मध्ये नमूद केल्यानुसार नियमनाधीन संस्थेने (RE) आवश्यक कागदपत्रे/माहिती सादर न केल्यास; किंवा
 - कलम 14(8) अंतर्गत RBI लोकपालांसमोर सादर करण्यात आलेल्या कागदपत्रे व इतर सामग्रीच्या आधारे प्रकरणाचे निराकरण न झाल्यास.
- परंतु, पुरस्कार प्रदान करण्यापूर्वी दोन्ही पक्षांना त्यांची बाजू मांडण्याची वाजवी संधी (तोंडी अथवा लेखी स्वरूपात) दिली जाईल.

(2) पुरस्काराची एक प्रत तक्रारदारास आणि नियमनाधीन संस्थेस (RE) पाठविण्यात येईल.

(3) पुरस्काराची प्रत प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराने संबंधित नियमनाधीन संस्थेकडे (RE) दाव्याच्या पूर्ण व अंतिम निपटान्याच्या स्वरूपात पुरस्कार स्वीकारल्याचे लेखी पत्र सादर केले नाही, तर प्रदान केलेला पुरस्कार निष्प्रभ ठरेल व त्याचा कोणताही परिणाम राहणार नाही.

(4) तक्रारदाराकडून पुरस्कार स्वीकारल्याचे पत्र प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत, नियमनाधीन संस्थेने (RE) पुरस्काराची अंमलबजावणी करून त्याबाबत RBI लोकपालांना अनुपालनाची माहिती द्यावी किंवा कलम 17 मधील तरतुदीनुसार अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील दाखल करावे.

(5) योजनेअंतर्गत मंजूर होऊ शकणारी भरपाई :

- योजनेअंतर्गत विचारत घेता येणाऱ्या वादग्रस्त रकमेवर कोणतीही कमाल मर्यादा नाही.
- योजनेअंतर्गत परिणामी झालेल्या नुकसानीसाठी कमाल ₹30 लाखांपर्यंत भरपाई मंजूर केली जाऊ शकते.
- तक्रारदारास झालेल्या छळ, गैरसोय किंवा मानसिक क्लेश यासाठी कमाल ₹3 लाखांपर्यंत भरपाई मंजूर केली जाऊ शकते.

टिपण

- ही एक पर्यायी वाद निवारण यंत्रणा आहे.
- तक्रारदारास न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा इतर कोणत्याही सक्षम प्राधिकरणाकडे दाद मागण्याचे स्वातंत्र्य राहिल.
- योजनेची प्रत आमच्या शाखांमध्ये देखील उपलब्ध आहे.