



रिझर्व बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 - ठळक वैशिष्ट्ये

रिझर्व बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 (योजना) आरबीआयच्या विद्यमान तीन लोकपाल योजनांचे एकत्रीकरण करते, (1) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) बिगर बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019. बँकिंग नियमन कायदा, १९४९ (१९४९ चा १०), भारतीय रिझर्व बँक कायदा, १९३४ (१९३४ चा २) चे कलम ४५ एल आणि पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टीम अँक्ट, २००७ (२००७ चा ५१) च्या कलम १८ अन्वये मिळालेल्या अधिकारांचा वापर करून रिझर्व बँकने तयार केलेली ही योजना आरबीआयद्वारे नियंत्रित संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांमधील त्रुटींशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारींचे विनामूल्य निराकरण करेल. ग्राहकांच्या समाधानासाठी तोडगा न काढल्यास किंवा नियमित संस्थेने ३० दिवसांच्या कालावधीत उत्तर न दिल्यास.

या योजनेची काही ठळक वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे आहेत.

- १) यापुढे तक्रारदाराने कोणत्या योजनेअंतर्गत लोकपालाकडे तक्रार दाखल करावी, हे ओळखण्याची गरज भासणार नाही.
- २) या योजनेत 'सेवेतील कमतरता' ही तक्रार दाखल करण्याचा आधार म्हणून परिभाषित करण्यात आली आहे, ज्यात वगळण्याची विशिष्ट यादी आहे. त्यामुळे यापुढे केवळ 'योजनेत नमूद केलेल्या आधारांचा समावेश नसल्यामुळे' तक्रारी फेटाळल्या जाणार नाहीत. iii) या योजनेमुळे प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे कार्यक्षेत्र संपुष्टात आले आहे.
- ३) आरबीआय, चंदीगड येथे कोणत्याही भाषेत प्रत्यक्ष आणि ईमेल तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि प्राथमिक प्रक्रियेसाठी एक केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन करण्यात आले आहे.
- ४) रेग्युलेटेड एंटीटीचे प्रतिनिधित्व करणे आणि ग्राहकांनी रेग्युलेटेड एंटीटीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींसंदर्भात माहिती सादर करण्याची जबाबदारी सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकेत महाव्यवस्थापक किंवा तत्सम दर्जाच्या प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची असेल.
- ५) समाधानकारक आणि वेळेवर माहिती/कागदपत्रे सादर न केल्याबद्दल लोकपालाने त्याच्याविरुद्ध पुरस्कार जारी केल्यास विनियमित संस्थेला अपील करण्याचा अधिकार राहणार नाही.
- ६) रिझर्व बँकेच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक या योजनेअंतर्गत अपीलीय प्राधिकरण असतील. ८) तक्रारी <https://cms.rbi.org.in> रोजी ऑनलाइन दाखल करता येतील. डेडिकेटेड ई-मेलद्वारे किंवा फिजिकल मोडमध्ये रिझर्व बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर १७, चंदीगड - 160017 येथे स्थापन करण्यात आलेल्या 'सेंट्रलाइज्ड रिसिएट

अँड प्रोसेसिंग सेंटर'कडे प्रत्यक्ष स्वरूपात पाठविता येईल. याशिवाय हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये १४४४८ (सकाळी ९.३० ते सायंकाळी ५.१५) या टोल फ्री क्रमांकाचे संपर्क केंद्र सुरू करण्यात येत असून लवकरच इतर भारतीय भाषांचा समावेश करण्यासाठी त्याचा विस्तार करण्यात येणार आहे. संपर्क केंद्र आरबीआयच्या पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल माहिती / स्पष्टीकरण प्रदान करेल आणि तक्रारदारांना तक्रार दाखल करण्यासाठी मार्गदर्शन करेल.