

## एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये

1. ही योजना आरबीआयच्या विद्यमान तीन लोकपाल योजनांना एकत्रित करते, म्हणजे (i) [बँकिंग लोकपाल योजना, 2006](#); (ii) [नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018](#); आणि (iii) [डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019](#). बँकिंग नियमन कायदा, 1949 (1949 चा 10), रिझर्व्हच्या कलम 45L च्या कलम 35A अंतर्गत रिझर्व्ह बँकेने दिलेल्या अधिकारांचा वापर करून तयार केलेली ही योजना बँक ऑफ इंडिया कायदा, 1934 (1934 चा 2), आणि पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स कायदा, 2007 (2007 चा 51) चे कलम 18, आरबीआयद्वारे नियमन केलेल्या संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांमध्ये कमतरता असलेल्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे विनामूल्य निवारण प्रदान करेल, जर ग्राहकांचे समाधान होईपर्यंत निराकरण झाले नाही किंवा नियमन केलेल्या संस्थेद्वारे 30 दिवसांच्या कालावधीत उत्तर दिले नाही तर.
2. आरबीआय लोकपाल यंत्रणा अधिकारक्षेत्राला तटस्थ बनवून ही योजना 'वन नेशन वन ओम्बड्समन' दृष्टिकोन स्वीकारते.
3. योजनेची काही ठळक वैशिष्ट्ये आहेत:
  - i. यापुढे तक्रारदाराने कोणत्या योजनेअंतर्गत लोकपालाकडे तक्रार करावी हे ओळखणे आवश्यक राहणार नाही.
  - ii. या योजनेत 'सेवेतील कमतरता' ही तक्रार दाखल करण्याचे कारण आहे, ज्यात वगळण्याच्या निर्दिष्ट यादीसह आहे. त्यामुळे, तक्रारी यापुढे फक्त "योजनेत सूचीबद्ध केलेल्या कारणास्तव समाविष्ट नाहीत" या कारणास्तव नाकारल्या जाणार नाहीत.
  - iii. या योजनेने प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे अधिकार क्षेत्र काढून टाकले आहे.
  - iv. कोणत्याही भाषेतील भौतिक आणि ईमेल तक्रारींची पावती आणि प्रारंभिक प्रक्रिया करण्यासाठी आरबीआय, चंडीगड येथे एक केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन करण्यात आले आहे.
  - v. विनियमित घटकाचे प्रतिनिधित्व करणे आणि ग्राहकांनी नियमन केलेल्या घटकाविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात माहिती देण्याची जबाबदारी सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकेतील महाव्यवस्थापक किंवा समकक्ष पदावरील प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची असेल.
  - vi. समाधानकारक आणि वेळेवर माहिती/कागदपत्रे न दिल्याबद्दल लोकपालाने आदेश जारी केला असेल तर अशा प्रकरणांमध्ये विनियमित घटकाला अपील करण्याचा अधिकार असणार नाही.
4. आरबीआयच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक या योजनेअंतर्गत अपीलीय अधिकारी असतील.
5. <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन तक्रारी दाखल करता येतील. "cpc@rbi.org.in" या समर्पित ईमेलद्वारे देखील तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात किंवा रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगड - 160017 येथे स्थापन केलेल्या 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र' येथे भौतिक मोडमध्ये पाठवल्या जाऊ शकतात. याशिवाय, टोल-फ्री क्रमांकासह संपर्क केंद्र

देखील – 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) – हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये सुरु केले जात आहे आणि इतर भारतीय भाषांचा समावेश करण्यासाठी त्याचा योग्य वेळी विस्तार केला जाईल.

6. संपर्क केंद्र आरबीआयच्या वैकल्पिक तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल माहिती/स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार दाखल करताना तक्रारदारांना मार्गदर्शन करेल.

योजनेची प्रत बँकेच्या शाखा आणि वेबसाइटवर तसेच आरबीआयच्या वेबसाइटवर (<https://cms.rbi.org.in>) आणि CMS पोर्टलवर उपलब्ध आहे.