प्रेस प्रकाशनी PRESS RELEASE

भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

वेबसाइट : www.rbi.org.in/hindi
Website : www.rbi.org.in
ई-मेल/email : helpdoc@rbi.org.in

संचार विभाग, केंद्रीय कार्यालय, एस.बी.एस.मार्ग, फोर्ट, मुंबई-400001
Department of Communication, Central Office, S.B.S.Marg, Fort, Mumbai-400001
फोन/Phone: 022- 22660502

9 मार्च 2022

## भारतीय रिज़र्व बैंक ने रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021 (आरबी-आईओएस) के तहत शिकायतों की प्राप्ति के तरीके पर स्पष्टीकरण दिया

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021 (आरबी-आईओएस) के बारे में सोशल मीडिया के कुछ वर्गों के माध्यम से गलत सूचना फैलाने के मामले आरबीआई के संज्ञान में आए हैं। जनता के बीच बड़े पैमाने पर यह संदेश फैलाया जा रहा है कि वे भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध किए जाने वाले शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए प्रभार/शुल्क देकर या अन्यथा तृतीय पार्टियों के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करवाएँ।

यह स्पष्ट किया जाता है कि आरबीआई ने विनियमित संस्थाओं (आरई) के विरुद्ध किए गए शिकायतों के निपटान के लिए किसी भी संस्था के साथ ऐसी कोई व्यवस्था नहीं की है। आरबीआई ने आरबी-आईओएस के तहत एक निःशुल्क शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है जिसमें किसी भी रूप में या तरीके से कोई शुल्क या प्रभार का भुगतान शामिल नहीं है। जिन ग्राहकों को सेवाओं में कमी के लिए आरई के विरुद्ध शिकायतें हैं, जिन्हें आरई द्वारा संतोषजनक ढंग से या समय पर सुलझाया नहीं गया है, वे सीधे शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) पर या crpc@rbi.org.in पर ई-मेल द्वारा या भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़- 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रोसेसिंग केंद्र' (सीआरपीसी) में प्रत्यक्ष रूप से अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

आरबी-आईओएस पर शिकायत करने वाले या उपरोक्त माध्यमों से दर्ज की गई अपनी शिकायतों से संबंधित जानकारी की इच्छा रखने वाले शिकायतकर्ता, आरबीआई के संपर्क केंद्र से हिंदी, अंग्रेजी और नौ क्षेत्रीय भाषाओं (बंगाली, गुजराती, कन्नड़, उड़िया, मलयालम, मराठी, पंजाबी, तमिल और तेलुगु) में उपलब्ध टोल-फ्री # 14448 (वर्तमान में कार्य दिवसों पर सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक उपलब्ध) पर संपर्क कर सकते हैं । शिकायतों की स्थिति को सीएमएस पोर्टल पर भी ट्रैक किया जा सकता है।

**(योगेश दयाल)**
मुख्य महाप्रबंधक

**प्रेस प्रकाशनी: 2021-2022/1836**