



भारतीय रिज़र्व बँक
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

नोव्हेंबर 12, 2021

रिज़र्व्ह बँक - एकत्रीकृत लोकपाल योजना, 2021

माननीय पंतप्रधान श्री. नरेंद्र मोदी ह्यांनी आज, दि रिज़र्व्ह बँक-एकत्रीकृत लोकपाल योजना, 2021 (ही योजना) चे आभासी रितीने उद्घाटन केले.

(2) ह्या योजनेमध्ये आरबीआयच्या पुढील तीन विद्यमान योजना एकत्रित करण्यात आल्या आहेत - (1) [बँकिंग लोकपाल योजना, 2006](#), (2) [बिगर बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठीची लोकपाल योजना, 2018](#) आणि (3) [डिजिटल व्यवहारांसाठीची लोकपाल योजना 2019](#). बँकिंग विनियामक अधिनियम 1949 (1949 चा 10) चे कलम 35अ, भारतीय रिज़र्व्ह बँक अधिनियम (1934 चा 2) चे कलम 45 ल, आणि प्रदान व समायोजन प्रणाली अधिनियम 2007 (2007 चा 51) चे कलम 18 ह्याखाली तिला देण्यात आलेल्या अधिकाराचा वापर करून रिज़र्व्ह बँकेने तयार केलेली योजना, ग्राहकांचे समाधानानुसार निवारण न झालेल्या किंवा विनियमित संस्थेने 30 दिवसांच्या कालावधीत उत्तर/प्रतिसाद न दिल्या गेलेल्या, व आरबीआयकडून विनियमित केल्या गेलेल्या संस्थांनी दिलेल्या सेवांमधील त्रुटीसंबंधीच्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे निःशुल्क निवारण देऊ करील.

(3) ह्या तीन योजना एकत्रित करण्याव्यतिरिक्त, ह्या योजनेच्या व्याप्तीमध्ये, रु.50 कोटी व त्यापेक्षा अधिक आकाराच्या ठेवी असलेल्या अन-अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बँकांही समाविष्ट आहेत. ही योजना 'एक राष्ट्र - एक लोकपाल' दृष्टिकोन ठेवते व परिणामी, आरबीआयच्या लोकपाल-यंत्रणेला अधिकारक्षेत्र-रहित करते.

(4) ह्या योजनेची काही लक्षणे पुढीलप्रमाणे आहेत :

(1) आता कोणत्या योजनेखाली लोकपालाकडे तक्रार दाखल करावयाची ह्याचा शोध तक्रारदाराने घेण्याची आवश्यकता नाही.

(2) ह्या योजनेत विहित केलेल्या/विशिष्ट अपवादांच्या यादीसह, तक्रार दाखल करण्यासाठी 'सेवेतील त्रुटी' ची नेमकी व्याख्या करण्यात आली आहे. त्यामुळे, 'ह्या योजनेत न दिलेल्या कारणामुळे' तक्रारी फेटाळल्या जाणार नाहीत.

(3) ह्या योजनेत प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे अधिकारक्षेत्र काढून टाकण्यात आले आहे.

(4) कोणत्याही भाषेमधील प्रत्यक्ष किंवा ई-मेलने दिलेल्या तक्रारी स्वीकारण्यासाठी व त्यावर सुरुवातीची प्रक्रिया करण्यासाठी आरबीआय, चंदीगढ येथे एक केंद्रीकृत स्वीकार व प्रक्रिया केंद्र स्थापन करण्यात आले आहे.

(5) विनियमित संस्थेचे प्रतिनिधित्व करण्याची आणि त्या विनियमित संस्थेविरुद्ध ग्राहकांनी दाखल केलेल्या तक्रारीबाबत माहिती देण्याची जबाबदारी सार्वजनिक क्षेत्रातील महाप्रबंधक किंवा त्याच्या सममूल्य दर्जाच्या मुख्य/प्रधान नोडल ऑफिसरची असेल.

(6) समाधानकारक व वेळेवारी माहिती/कागदपत्रे न सादर केल्यामुळे, लोकपालाने तिच्या विरुद्ध निकाल/निर्णय दिला असल्यास, विनियमित संस्थेला त्याविरुद्ध अपील करण्याचा अधिकार असणार नाही.

(5) आरबीआयच्या ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभागाचा प्रभारी कार्यकारी अधिकारी हा ह्या योजनेखाली अपीलीय प्राधिकरण असेल.

(6) <https://cms.rbi.org.in> वर तक्रारी दाखल करणे सुरु ठेवले जाऊ शकते. त्याचप्रमाणे खास (डेडिकेटेड) ई-मेल मार्फत किंवा प्रत्यक्ष रितीने, तक्रारी 'केंद्रीकृत स्वीकार व प्रक्रिया केंद्र' भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4 था मजला, सेक्टर 17, चंदीगढ - 160017 ह्यांचेकडे [नमुन्यातून](#) पाठविल्या जाऊ शकतात. ह्या व्यतिरिक्त, सुरुवातीला हिंदी, इंग्रजी, आणि आठ प्रादेशिक भाषांमधील एक संपर्क केंद्र निःशुल्क क्रमांक 14448 (सकाळी 9.30 ते दुपारी 5.15) कार्यान्वित करण्यात येत असून येत्या काळात इतर भारतीय भाषाही समाविष्ट केल्या जातील. हे संपर्क केंद्र, आरबीआयच्या पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत माहिती/स्पष्टीकरणे उपलब्ध करून देऊन, तक्रार दाखल करण्यास तक्रारदारांना मार्गदर्शन करील.

(7) ह्या [योजनेची](#) एक प्रत आरबीआयच्या वेबसाईटवर आणि सीएमएस पोर्टलवर (<https://cms.rbi.org.in>). उपलब्ध आहे. ही योजना आजपासून जारी होईल.