

परिशिष्ट 2: एकात्मिक लोकायुक्त योजना 2021

रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकायुक्त योजना, 2021 (योजना) नोव्हेंबर 2021 रोजी सुरू करण्यात आली होती.

या योजनेमध्ये आरबीआयच्या विद्यमान तीन लोकायुक्त योजनांना एकत्रित करण्यात आले, (i) बँकिंग लोकायुक्त योजना, 2006; (ii) बिगरबँकिंग वित्तीय कंपन्या, 2018 साठी लोकायुक्त योजना; आणि (iii) डिजिटल व्यवहार, 2019 साठी लोकायुक्त योजना. बँकिंग नियमन अधिनियम, 1949 (10/1949), भारतीय रिझर्व्ह बँक अधिनियम, 1934 (2/1934) चे कलम 45एल, आणि 35ए पेमेन्ट व सेटलमेन्ट सिस्टम्स अधिनियम, 2007 (51/2007) चे कलम 18 यांच्या अंतर्गत मिळालेल्या अधिकारांचा वापर करून रिझर्व्ह बँकेद्वारे तयार करण्यात आलेली योजना ही बँकेद्वारे 30 दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या समाधानाप्रत ग्राहकाच्या तक्रारीचे निवारण न झाल्यास किंवा बँकेद्वारे उत्तर देण्यात न आल्यास, आरबीआयद्वारे विनियमित संस्थांद्वारे देण्यात येणाऱ्या सेवांमध्ये कमतरतेचा समावेश असणाऱ्या ग्राहक तक्रारींचे विनामूल्य निवारण प्रदान करेल.

ही स्कीम आरबीआय लोकायुक्त यंत्रणा अधिकारक्षेत्राला तटस्थ ठेवून 'एक राष्ट्र एक लोकायुक्त' कार्यपद्धतीचा स्वीकार करते.

योजनेची काही ठळक वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे आहेत:

1. तक्रारदाराने लोकायुक्तांकडे कोणत्या योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करावी हे तक्रारदाराने निश्चित करणे यापुढे आवश्यक असणार नाही.
2. ही योजना नमूद वगळणुकांच्या यादीसह, 'सेवेमधील कमतरता' हे तक्रार दाखल करण्यासाठीचे कारण म्हणून निश्चित करते. म्हणून, यापुढे तक्रारी योजनेमध्ये नमूद आधारकारणांमध्ये येत नाहीत या कारणास्तव नाकारता येऊ शकणार नाहीत.
3. योजनेने प्रत्येक लोकायुक्त कार्यालयाचे क्षेत्राधिकार स्वरूप काढून टाकले आहे.
4. कोणत्याही भाषेमधील वास्तविक आणि ईमेल तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी व त्यांच्या प्रारंभिक प्रक्रियेसाठी आरबीआय, चंदीगढ येथे सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर स्थापित केलेले आहे.
5. विनियमित एन्टिटीचे प्रतिनिधित्व करण्याची आणि विनियमित एन्टिटीविरोधात ग्राहकाने दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संबंधात माहिती सादर करण्याची जबाबदारी मुख्य नोडल अधिकार्याची असेल.
6. या योजनेअंतर्गत आरबीआयच्या ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक हे अपील प्राधिकारी असतील.
7. <https://cms.rbi.org.in> येथे ऑनलाइन स्वरूपात तक्रारी दाखल करता येऊ शकतील. तक्रार ही समर्पित ईमेलद्वारेही दाखल करता येऊ शकते किंवा भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4 था मजला, सेक्टर 17, चंदीगढ-160017 येथे स्थापित 'सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' येथे वास्तविक प्रकारामध्ये स्वरूपात पाठवता येऊ शकते.
टोल फ्री क्रमांक-14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) या संपर्क क्रमांकासह संपर्क केंद्र हे हिंदी, इंग्रजी आणि इतर आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये सुरू करण्यात येत आहे आणि यथोचित कालावधीमध्ये इतर भारतीय भाषांमध्येही ते सुरू करण्यात येईल.
संपर्क केंद्र (कॉन्टॅक्ट सेंटर) हे आरबीआयच्या पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत माहिती/स्पष्टीकरण प्रदान करेल आणि तक्रारदाराला तक्रार दाखल करण्यासंबंधी मार्गदर्शन प्रदान करेल.
8. तुम्ही योजनेची प्रत आरबीआयच्या वेबसाइटवरून आणि सीएमएस पोर्टलवरून (<https://cms.rbi.org.in>) प्राप्त करू शकता.