

रिझर्व्ह बँक – एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१- ठळक वैशिष्ट्ये

रिझर्व्ह बँक – एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१ (योजना) १२ नोव्हेंबर २०२१ रोजी सुरू करण्यात आली आहे. ही योजना 'एक देश एक लोकपाल' या सूत्रावर आधारलेली असून त्याद्वारे आरबीआयचे लोकपाल कार्यतंत्र हे कार्यक्षेत्र निरपेक्ष करण्यात आले आहे.

या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे :

- i. तक्रारदाराला यापुढे तो/ती कोणत्या योजनेअंतर्गत लोकपालाकडे तक्रार दाखल करत आहे, ते स्पष्ट करण्याची गरज राहणार नाही.
- ii. या योजनेत 'सेवेतील त्रुटी' हा तक्रार दाखल करण्याचा आधार ठरवण्यात आला असून त्यातील अपवर्जनांची विशिष्ट यादीही देण्यात आली आहे. त्यामुळे यापुढे तक्रारी 'योजनेत नमूद कारणांमध्ये समाविष्ट नसल्याचे' कारण देऊन नाकारल्या जाणार नाहीत.
- iii. या योजनेअंतर्गत प्रत्येक लोकपालाचे कार्यक्षेत्र विसर्जित करण्यात आले आहे.
- iv. आरबीआय, चंडीगड येथे प्रत्यक्ष वा ईमेलद्वारे तक्रारी स्वीकारून त्यांच्यावर प्राथमिक प्रक्रिया करण्यासाठी केंद्रीकृत स्वीकृती व प्रक्रिया केंद्र उघडण्यात आले आहे.
- v. ग्राहकांनी विनियमित आस्थापनाविरोधात केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात विनियमित आस्थापनाचे प्रतिनिधित्व करण्याची तसेच संदर्भित माहिती देण्याची जबाबदारी सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकेचे सरव्यवस्थापक किंवा समकक्ष श्रेणीतील मुख्य नोडल अधिकाऱ्याची असेल.
- vi. एखाद्या प्रकरणात समाधानकारक आणि यथाकाल माहिती/ कागदपत्रे न दिल्याबद्दल लोकपालाने विनियमित आस्थापनाविरोधात निकाल दिला असेल तर त्याविरुद्ध दाद मागण्याचा अधिकार त्या आस्थापनाला असणार नाही.

आरबीआयचे कार्यकारी संचालक- ग्राहकशिक्षण आणि संरक्षण विभाग प्रमुख हे या योजनेअंतर्गत अपीलीय प्राधिकारी असतील.

योजनेअंतर्गत तक्रार कशी दाखल करावी :

नोमुरा कॅपिटल (इंडिया) प्रायव्हेट लिमिटेड (आस्थापना) यांच्याकडे लेखी तक्रार केल्यानंतर आणि

- आस्थापनाने तक्रार संपूर्णपणे फेटाळली व या प्रतिसादाने तक्रारदार संतुष्ट नसेल तर, किंवा
- आस्थापनाकडे तक्रार नोंदवल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत प्रतिसाद न मिळाल्यास

या योजनेअंतर्गत तक्रार नोंदवता येईल.

आस्थापनाकडून प्रतिसाद मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा जेथे आस्थापनाकडून प्रतिसादच मिळालेला नाही तेथे तक्रारीच्या तारखेच्या एक वर्ष ३० दिवसांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार करावी लागेल.

तक्रार दाखल करण्याची पद्धत

- तक्रार नोंदविण्यासाठी निर्माण केलेल्या (<https://cms.rbi.org.in>) या पोर्टलच्या माध्यमातून ऑनलाइन तक्रार नोंदवावी.
- रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचित केलेल्या केंद्रीकृत स्वीकृती व प्रक्रिया केंद्राकडे इलेक्ट्रॉनिक मार्गाने किंवा प्रत्यक्ष तक्रार दाखल करता येईल.

योजनेसंबंधी अधिक माहितीसाठी कृपया www.rbi.org.in या संकेतस्थळाला भेट द्या.