

आरबीआय - एकात्मिक लोकपाल योजना (आरबीआय- आयओएस) 2021 प्रमुख वैशिष्ट्ये

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने 12 नोव्हेंबर, 2021 रोजी एकात्मिक लोकपाल योजना सुरु केली.

योजनेची काही ठळक वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

- सीएमएस पोर्टल/केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रावर तक्रारदाराचा पत्ता, नियमन केलेली संस्था (आरई) किंवा संबंधित शाखा यांच्याशी संबंध न राहता देशातील कोठूनही तक्रार दाखल केली जाऊ शकते.
- देशातील कोठूनही प्रत्यक्ष/ईमेल तक्रारी दाखल करण्यासाठी एक पत्ता आणि एक ईमेल.
- ऑनलाइन तक्रार नोंदवल्यावर तक्रारदाराला स्वयंचलित पोचपावती.
- तक्रारीच्या स्थितीची रिअल-टाइम ट्रॅकिंग करण्याची सुविधा.
- सीएसएस वरच अतिरिक्त कागदपत्रे ऑनलाइन सादर करण्याची सुविधा.
- निर्णय/तक्रार बंद करण्याच्या सूचना देणारे तपशीलवार पत्र.

या योजनेत सेवेतील कमतरता ही कोणत्याही आर्थिक सेवेतील कमतरता किंवा अपुरीपणा म्हणून परिभाषित केली आहे जी आरबीआयच्या नियामक संस्थेने वैधानिकरित्या किंवा अन्यथा प्रदान करणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे ग्राहकाला अपवर्जनांच्या निर्दिष्ट यादीसह एक तक्रार दाखल करण्यासाठी आर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकते किंवा होणार नाही.

योजनेअंतर्गत यासाठी तक्रार करता येते:

- तक्रारीच्या निवारणासाठी, तक्रारदाराने प्रथम संबंधित आरईकडे संपर्क साधला पाहिजे. तक्रार नोंदवल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत आरईने प्रतिसाद न दिल्यास किंवा तक्रार पूर्णतः/अंशतः नाकारली किंवा तक्रारदार आरईने दिलेल्या प्रतिसाद/निवाड्यावर समाधानी नसल्यास, तक्रारदार आपली तक्रार आरबी-आयओएस, 2021 अंतर्गत नोंदवू शकतो.
- प्रथम आरई कडे तक्रार न करता आरबीआय लोकपालाशी संपर्क साधणे किंवा तक्रार नोंदवल्यानंतर 30 दिवसांपूर्वी असे करणे, आरई कडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, आरबी-आयओएस, 2021 अंतर्गत तक्रार अयोग्य होईल.
- हे लक्षात घ्यावे की तक्रार आरबीआय लोकपाल (आरबीआयओ) कडे आरईचे उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा उत्तर न मिळालेल्या प्रकरणांमध्ये, आरई ला सादरीकरणाची तारीख एक वर्षानंतर आणि 30 दिवसांनंतर नाही.

या योजनेअंतर्गत खालील नमूद केलेल्या सूचक बाबींसाठी बँकिंग लोकपालाकडे तक्रार करता येणार नाही:

- ज्या तक्रारी लोकपाल/सीईपीसी द्वारे आधीच हाताळल्या गेल्या आहेत किंवा त्याच कारवाईच्या कारणास्तव प्रक्रिया अंतर्गत/प्रलंबित असलेल्या आणि समान मदतीसाठी (मग त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून प्राप्त झालेल्या) आरबीआयओ कडे प्राप्त झाल्या आहेत.
- कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित तक्रारी; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह प्राप्त किंवा नसले तरीही गुणवत्तेनुसार निकाली काढले किंवा हाताळले गेले असतील.
- विवादाशी संबंधित तक्रारी ज्यामध्ये आरईने सुरु केलेली कारवाई वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करत असेल.
- वकिलामार्फत नोंदवलेल्या तक्रारी (जिथे अधिवक्ता स्वतः पीडित व्यक्ती असेल त्याशिवाय).

खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतीद्वारे तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात:

- ऑनलाइन - आरबीआयच्या सीएमएस पोर्टलवर <https://cms.rbi.org.in>.
- "केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, चौथा मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेक्टर-17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंडीगढ - 160017" मधील योजनेतील परिशिष्ट 'ए' मध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार प्रत्यक्ष तक्रार (पत्र/टपाल).
- संपूर्ण तपशिलांसह तक्रारी ईमेलद्वारे पाठवता येतील (crpc@rbi.org.in).
- अधिक तपशिलांसाठी, योजनेची प्रत शाखेत, बँकेच्या वेबसाइटवर आणि आरबीआयच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.