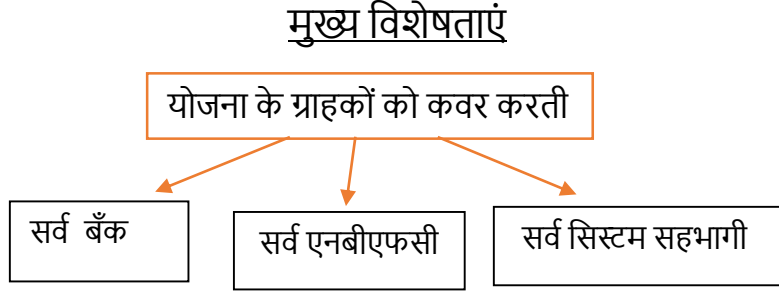


रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021:

ठळक वैशिष्ट्ये



ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याचे कारण:

नियमन केलेल्या संस्थेच्या कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो. ("अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे वकिलाव्यतिरिक्त, लोकपालसमोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लिखित स्वरूपात नियुक्त केलेली आणि अधिकृत व्यक्ती).

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:

(1) तक्रार या उद्देशासाठी तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते. शिवाय, चंडीगढमधील 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र' कडे पाठवलेल्या ई-मेलद्वारे किंवा प्रत्यक्ष पत्राद्वारेही तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात.

पोर्टल: लोकपालचे तक्रार दाखल करण्याचे पोर्टल <https://cms.rbi.org.in/>

तक्रार फॉर्म: https://cms.rbi.org.in/cms/assets/Documents/ComplaintForm_English.pdf

ईमेल आयडी: crpc@rbi.org.in

पत्ता: केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ 160017.

(2) रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचित केल्यानुसार तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीने सेंट्रलाइज्ड पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे देखील सादर केली जाऊ शकते. तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे रीतसर स्वाक्षरी केली पाहिजे. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडमध्ये अशा स्वरूपात सादर केली जाईल आणि रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेली माहिती असेल.

तक्रारींचे निराकरण

- नियमन केलेली संस्था, तक्रार मिळाल्यावर, तक्रारीतील प्रतिवादांना उत्तर देण्यासाठी तिची लेखी आवृत्ती दाखल करेल आणि त्यावर विसंबून असलेल्या कागदपत्रांच्या प्रती, निराकरणासाठी लोकपालसमोर 15 दिवसांच्या आत संलग्न करेल.

- जर विनियमित संस्था त्याची लिखित आवृत्ती आणि कागदपत्रे वेळेत दाखल करण्यात अपयशी ठरल्यास, लोकपाल रेकॉर्डवर उपलब्ध पुराव्याच्या आधारे एकतरफा पुढे जाऊ शकतो आणि योग्य ऑर्डर पास करू शकतो किंवा पुरस्कार जारी करू शकतो.

- विनियमित संस्था तक्रारदाराकडून स्वीकृती पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत पुरस्काराचे आणि लोकपालचे घनिष्ठ अनुपालन पालन करेल.

लोकपाल निर्णय कसा घेतो?

- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते आणि ती पुराव्याच्या कोणत्याही नियमांना बांधील नसते.
- सामंजस्याने किंवा मध्यस्थीद्वारे सेटलमेंटला प्रोत्साहन देते > कोणत्याही निर्णयापर्यंत पोहोचले नसल्यास, पुरस्कार/ऑर्डर जारी करू शकतात.

लोकपालच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील करू शकतो का?

होय, जर लोकपालचा निर्णय अपील करण्यायोग्य असेल तर १ अपीलीय अधिकारी: प्रभारी कार्यकारी संचालक, RBI.

टीप:

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर न्यायालय/मंच/अधिकारीकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

योजनेच्या अधिक तपशीलांसाठी

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf पहा.