

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये

1. ही योजना रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या (आरबीआय) अस्तित्वात असलेल्या तीन लोकपाल योजनांचे एकत्रीकरण करते, त्या म्हणजे: (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठीची लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठीची लोकपाल योजना, 2019.
2. तक्रारदाराला आपली तक्रार कोणत्या योजनेअंतर्गत दाखल करावी, हे ओळखण्याची आता गरज राहणार नाही.
3. या योजनेने प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे प्रादेशिक कार्यक्षेत्र रद्द केले आहे.
4. या योजनेत तक्रार दाखल करण्यासाठी 'सेवेतील उणिवा' हा आधार गृहीत धरला आहे. त्यात अपवादांचीदेखील एक विशिष्ट यादी समाविष्ट आहे.
5. कोणत्याही भाषेतील कागदी आणि ई-मेल तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यांच्या सुरुवातीच्या प्रक्रियेसाठी आरबीआय, चंदीगड येथे 'सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' स्थापन करण्यात आले आहे.
6. तक्रारी पूर्वीप्रमाणेच <https://cms.rbi.org.in> या संकेतस्थळावर ऑनलाइन नोंदवता येतील. तक्रारीसाठी ई-मेल crpc@rbi.org.in द्वारे किंवा दिलेल्या नमुन्यात 'सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर', रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड – 160017 या पत्त्यावर टपालाने देखील पाठवता येतील.
7. याव्यतिरिक्त, आरबीआयच्या पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल माहिती/स्पष्टीकरण देण्यासाठी आणि तक्रारदारांना तक्रार दाखल करण्याबाबत मार्गदर्शन करण्यासाठी 1800 210 2100 हा टोल-फ्री क्रमांक असलेले संपर्क केंद्र देखील कार्यान्वित करण्यात आले आहे.
8. आरबीआयच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक हे या योजनेअंतर्गत 'अपिलीय प्राधिकारी' असतील.
9. योजनेची प्रत आरबीआयच्या संकेतस्थळावर आणि सीएमएस पोर्टलवर (<https://cms.rbi.org.in>) उपलब्ध आहे.