

## भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१

### योजना की कुछ मुख्य विशेषताएं:

१. अब शिकायतकर्ता को यह पहचानने की आवश्यकता नहीं होगी कि, उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
२. यह योजना अपरवर्जनों (एक्सक्लूजन) की निर्दिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में 'सेवा में कमी' को परिभाषित करती है। अतः शिकायतों को अब केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत शामिल नहीं" होने के कारण अस्वीकृत नहीं किया जाएगा।
३. इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
४. किसी भी भाषा में भैतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रोसेसिंग के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र स्थापित किया गया है।
५. विनियमित संस्था (बैंक) का प्रतिनिधित्व करने और ग्राहकोंद्वारा बैंक के विरुद्ध दायर शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक या उसके समकक्ष महाप्रबंधक के पद पर प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।
६. विनियमित संस्था (बैंक) को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां लोकपालद्वारा उसके विरुद्ध संतोषजनक और समय पर सूचना/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने के लिए अवार्ड जारी किया गया हो।
७. शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाईन दर्ज की जा सकती हैं। शिकायतें समर्पित ई-मेल के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंजिल, सेक्टर १७, चंडीगढ़ १६००१७ में स्थापित केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र को प्रारूप में भौतिक मोड में भेजी जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त प्रारंभ में एक टोल फ्री नंबर १४४४८ (सुबह ९.३० से शाम ५.१५ बजे) के साथ एक संपर्क केंद्र को भी हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में शुरू किया जा रहा है और अन्य भारतीय भाषाओं को कवर करने के लिए यथासमय इसका विस्तार किया जाएगा। संपर्क केंद्र, आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में

जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायत दर्ज करने में शिकायत कर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा।

८. योजना की एक प्रति बैंक की शाखा में उपलब्ध हैं।