

TRANSLATION FROM ENGLISH TO HINDI

रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१

आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१ की मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:

१. अब शिकायतकर्ता को यह जानने की आवश्यकता नहीं होगी कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए।

२. यह योजना निषेधों की एक निर्दिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में 'सेवा में कमी' को परिभाषित करती है। इसलिए, शिकायतों को अब केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत शामिल नहीं" होने के कारण खारिज नहीं किया जाएगा।

३. इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।

४. किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रक्रिया करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रक्रिया केंद्र स्थापित किया गया है।

५. विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और विनियमित इकाई के विरुद्ध ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में महाप्रबंधक या समकक्ष पद पर विराजमान प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।

६. संतोषजनक और समय पर सूचना/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने पर अपील के विरुद्ध लोकपाल द्वारा फैसला दिया गया हो ऐसे मामलों में विनियमित संस्था को अपील करने का अधिकार नहीं होगा।

७. इस योजना के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक अपीलीय प्राधिकारी होंगे।

९. शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं। शिकायतें समर्पित ई-मेल के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या प्रारूप में भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर १७, चंडीगढ़ - १६००१७ में स्थापित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रक्रिया केंद्र' को भौतिक तरीके से भी भेजी जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त, एक टोल-फ्री नंबर १४४४८ वाले एक संपर्क केंद्र (सुबह ९:३० से शाम ५:१५ बजे तक) को भी शुरू में हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में परिचालित किया जा रहा है और भविष्य में अन्य भारतीय भाषाओं को शामिल करने के लिए इसका विस्तार किया जाएगा। संपर्क केंद्र आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा।

१०. योजना की एक प्रति भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट और सीएमएस के पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध है।

