

TRANSLATION FROM ENGLISH TO MARATHI

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१

आरबीआय च्या एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ ची ठळक वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

१. यापुढे तक्रारदाराने कोणत्या योजनेअंतर्गत लोकपालाकडे तक्रार करावी हे ओळखणे आवश्यक राहणार नाही.
२. ही योजना निषेधांच्या एका विशिष्ट यादीसह तक्रार दाखल करण्यासाठीचा आधार म्हणून 'सेवेतील कमतरते'ची व्याख्या करते. त्यामुळे, तक्रारी यापुढे फक्त "योजनेत सूचीबद्ध केलेल्या आधारांतर्गत समाविष्ट नाहीत" या कारणास्तव नाकारल्या जाणार नाहीत.
३. या योजनेने प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे अधिकार क्षेत्र संपुष्टात आणले आहे.
४. कोणत्याही भाषेत भौतिक आणि ईमेल तक्रारींची प्राप्ती आणि प्रारंभिक प्रक्रिया करण्यासाठी आरबीआय, चंडीगड येथे एक मध्यवर्ती प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन करण्यात आले आहे.
५. विनियमित घटकाचे प्रतिनिधित्व करण्याची आणि ग्राहकांनी विनियमित घटकाविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात माहिती देण्याची जबाबदारी सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकेतील महाव्यवस्थापकाचे किंवा समकक्ष दर्जा असलेल्या प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची असेल.
६. ज्या प्रकरणांमध्ये समाधानकारक आणि वेळेवर माहिती/कागदपत्रे न दिल्याबद्दल लोकपालाकडून निवाडा जारी केला जातो अशा प्रकरणांमध्ये विनियमित घटकाला अपील करण्याचा अधिकार असणार नाही.
७. आरबीआयच्या उपभोक्ता शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक या योजनेअंतर्गत अपीलीय अधिकारी असेल.
९. <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात. तक्रारी समर्पित ई-मेलद्वारे देखील दाखल केल्या जाऊ शकतात किंवा रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, ४था मजला, सेक्टर १७, चंडीगड - १६००१७ येथे स्थापन केलेल्या 'मध्यवर्ती प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र' येथे भौतिक प्रकारे देखील पाठविल्या जाऊ शकतात. याशिवाय, टोल-फ्री क्रमांक १४४४८ असलेले संपर्क केंद्र (सकाळी ९:३० ते संध्याकाळी ५:१५) देखील सुरवातीस हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये कार्यान्वित केले जात आहे आणि भविष्यात इतर भारतीय भाषांचा समावेश करण्यासाठी त्याचा विस्तार केला जाईल. संपर्क केंद्र आरबीआयच्या वैकल्पिक तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत आणि तक्रार दाखल करताना तक्रारदारांना मार्गदर्शन करणारी माहिती/स्पष्टीकरण देईल.
१०. योजनेची प्रत आरबीआयच्या वेबसाइटवर आणि CMS च्या पोर्टलवर (<https://cms.rbi.org.in>) उपलब्ध आहे.