

## रिझर्व बँक - एकत्रित लोकपाल योजना, 2021

आरबीआय जनहितार्थ आणि वाद सोडवण्याची पर्यायी सोपी यंत्रणा निर्माण करण्यासाठी आणि ग्राहकांसाठी जास्त जबाबदार राहाण्यासाठी तीन लोकपाल योजना एकत्र आणत आहेत, त्या आहेत (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006, (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनीजसाठी लोकपाल योजना 2018, आणि (iii) संगणकीकृत व्यवहार लोकपाल योजना, 2019 ज्या मिळून एक एकत्रित लोकपाल योजना, 2021 तयार झाली आहे.

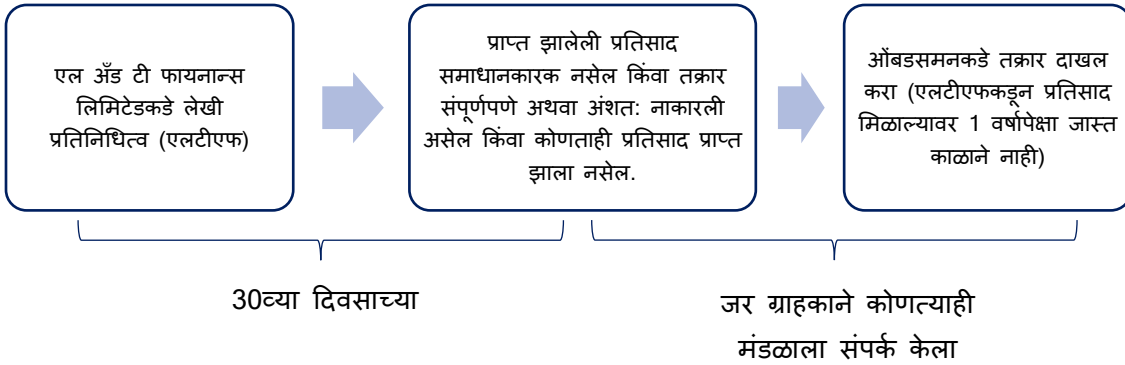
### ग्राहकाने लोकपालला तक्रार करण्याची पार्श्वभूमी:

- खालीलपैकी कोणतीही घटना घडल्यानंतर 1 वर्षांच्या आत तक्रार करायला हवी:
  - तक्रार एलटीएफकडून संपूर्णपणे/अंशतः नाकारलेली असावी; किंवा
  - प्रतिसाद समाधानकारक नसावा; किंवा
  - तक्रार दाखल केल्यापासून, एलटीएफपासून 30 दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळालेला नसावा.

### तक्रार कुठे सादर करता येईल

- ऑनलाइन पोर्टलद्वारे तक्रार सादर करता येईल: <https://cms.rbi.org.in/>
- तक्रार इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात किंवा भौतिक स्वरूपात करता येईल. पोस्टाने आणि हातानेही तक्रार देता येईल. ही तक्रार आरबीआयच्या सेंट्रलाइज्ड रिसीट आणि प्रोसेसिंग सेंटरवर पोहोचायला हवी.

### तक्रार भरण्याची पध्दत?



### लोकपालकडून निर्णय

- निर्णयाची प्रत प्राप्त झालेल्या तारखेपासून 30 दिवसांमध्ये, एलटीएफला निर्णय स्वीकार झाल्याचं पत्र (जर समाधानकारक असेल)
- एलटीएफकडून तक्रारीची पोहोच प्राप्त झालेल्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत निर्णय पूर्ण करण्यात येईल.

### लोकपाल निर्णयाने समाधान झालं नाही तर ग्राहक अपील करू शकतो का?

हो, निर्णय प्राप्त झाल्यापासून किंवा अपिलेट अधिकाऱ्यांकडून म्हणजे विभागाचे कार्यकारी संचालक, आरबीआय अँडमिनिस्ट्रिंग स्कीम ह्यांच्याकडून तक्रार नाकारण्यात आल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत निर्णयावर हरकत घेता येईल.

## टीप:

- जर स्कीम अंतर्गत तक्रार जपण्याजोगी नसेल तर लोकपाल /डेप्युटी लोकपाल ती नाकारू शकतात.
- ही पर्यायी तक्रार सोडवणूक यंत्रणा आहे.
- कोणत्याही टप्प्याला तक्रार सोडवून घेण्यासाठी ग्राहक कोणतही इतर न्यायालय/पीठ/मंडळाकडे संपर्क करू शकतो, अशा स्थितीमध्ये त्याला/तिला आरबीआय लोकपालशी संपर्क करता येणार नाही.
- योजनेच्या अधिक माहितीसाठी पहा: [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)
- ही योजना आमच्या शाखा/मीटिंग सेंटरकडेही उपलब्ध आहे.