



**भारतीय रिज़र्व बँक**  
**RESERVE BANK OF INDIA**

वेबसाइट : [www.rbi.org.in/hindi](http://www.rbi.org.in/hindi)

Website : [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

ई-मेल email : [helpdoc@rbi.org.in](mailto:helpdoc@rbi.org.in)

संचार विभाग, केंद्रीय कार्यालय, एस.बी.एस.मार्ग, मुंबई-400001

DEPARTMENT OF COMMUNICATION, Central Office, S.B.S.Marg, Mumbai-400001

फोन/Phone: 91 22 2266 0502 फॅक्स/Fax: 91 22 22660358

जून 23, 2017

**बँकिंग लोकपाल योजना आरबीआयकडून सुधारित : चुकीच्या प्रकारे विक्री करणे व  
मोबाईल/इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग संबंधीच्या तक्रारींचा समावेश**

बँकांद्वारे, विमा/म्युच्युअल फंड/तृतीय पक्षाचे इतर गुंतवणुक उत्पाद ह्यांच्या विक्रीमधून निर्माण झालेल्या त्रुटी समाविष्ट करण्यासाठी, भारतीय रिज़र्व बँकेने तिच्या बँकिंग लोकपाल योजना 2006 ची व्याप्ती वाढविली आहे. ह्या [सुधारित योजनेखाली](#), भारतामधील मोबाईल बँकिंग/इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग सेवांसंबंधी आरबीआयने दिलेल्या सूचनांचे अनुपालन एखाद्या बँकेने केले नसल्यास, एखादा ग्राहक, त्या बँकेच्या विरुद्ध तक्रार सादर करू शकतो.

बँकिंग लोकपालाद्वारा, एखादा निर्णय पारित करण्याचे आर्थिक अधिकारक्षेत्र विद्यमान दहा लाख रुपयांपासून आता वीस लाख रुपयांपर्यंत वाढविण्यात आले आहे. तक्रारदाराचा वाया गेलेला वेळ, झालेला खर्च, तसेच त्या तक्रारदाराला झालेला मानसिक त्रास ह्यासाठीची भरपाई ह्यासाठी, बँकिंग लोकपाल, एक लाख रुपयांपर्यंत भरपाई देण्याचा निर्णय देऊ शकतो.

ह्या योजनेखाली, करारनामा करून तक्रारी तडजोडित करावयाची कार्यरीतही सुधारित करण्यात आली आहे. विद्यमान योजनेच्या खंड 13(क) खाली समाप्त केलेल्या तक्रारींसाठी (फेटाळण्याबाबत) आता अपीलही करता येऊ शकते - हे पूर्वी उपलब्ध नव्हते.

बँकिंग लोकपाल योजना, 2006 सुधारित करणारी अधिसूचना दि. जून 16, 2017 रिज़र्व बँकेने प्रसृत केली आहे. ही सुधारित योजना, जुलै 1, 2017 पासून अंमलात येईल. ही सुधारित योजना रिज़र्व बँकेच्या वेबसाईटवर <https://www.rbi.org.in/commonman/English/Scripts/AgainstBank.aspx> येथे उपलब्ध आहे.

अजित प्रसाद

वृत्तपत्र निवेदन : 2016-2017/3473

सहाय्यक सल्लागार