एकात्मिक ओम्बुड्समन योजना, 2021 ची प्रमुख वैशिष्ट्ये

भारतीय रिझर्व बँकेच्या एकात्मिक ओम्बुड्समन योजना, 2021 ची प्रमुख वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे आहेत:

I. तक्रारदाराला आता ओम्बुड्समन कडे कोणत्या योजनेच्या अंतर्गत तक्रार दाखल करावी हे ओळखण्याची आवश्यकता राहणार नाही.
II. सदर योजना तक्रार दाखल करण्यासाठी आधार म्हणून 'सेवेतील कमतरता' निश्चित करते, सोबतच अपवादांची यादी स्पष्ट केलेली आहे. म्हणून, तक्रारी आता फक्त "योजनेत सूचीबद्ध केलेल्या कारणांच्या अंतर्गत समाविष्ट नाहीत" या कारणास्तव नाकारल्या जाणार नाहीत.
III. या योजनेने प्रत्येक ओम्बुड्समन कार्यालयाचे अधिकारक्षेत्र रद्द केले आहेत.
IV. कोणत्याही भाषेमध्ये प्रत्यक्ष आणि ईमेल तक्रारींच्या प्राप्ती आणि प्रारंभिक प्रक्रियांसाठी आरबीआय, चंदीगड येथे केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र उभारण्यात आले आहे.
V. विनियमित संस्थेचे प्रतिनिधित्व करण्याची आणि विनियमित संस्थेच्या विरुद्ध ग्राहकाने केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात माहिती सादर करण्याची जबाबदारी सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकेतील महाव्यवस्थापक किंवा समकक्ष दर्जातील प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याची असेल.
VI. समाधानकारक आणि वेळेवर माहिती/दस्तावेज सादर न केल्याच्या प्रसंगी विनियमित संस्थेच्या विरुद्ध ओम्बुड्समनने दिलेल्या निवड्याच्या प्रसंगी विनियमित संस्थेला अपील करण्याचा अधिकार नसेल.

योजनेची प्रत सर्व शाखांमध्ये, आरबीआयच्या संकेतस्थळावर आणि सीएमएस पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) वर उपलब्ध आहे.

प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्काचे तपशील :

दूरध्वनी : 022 69781706

ईमेल: Pno.Kprime@kotak.com

ओम्बुड्समनचे तक्रार दाखल करण्याचे पोर्टल :

https://cms.rbi.org.in

केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC) च्या संपर्काचे तपशील :

ईमेल आयडी : crpc@rbi.org.in

पत्ता : भारतीय रिझर्व बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017