

एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएँ

भारतीय रिज़र्व बैंक योजना - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएँ नीचे दी गई हैं:

- I. अब किसी शिकायतकर्ता के लिए यह तय करना ज़रूरी नहीं होगा कि वह ओम्बड्समैन के पास किस योजना के तहत शिकायत दर्ज कराए।
- II. इस योजना में शिकायत दर्ज कराने का आधार 'सेवा में कमी' के रूप में परिभाषित किया गया है, जिसमें कुछ विशेष अपवादों की सूची भी दी गई है। इसलिए, अब शिकायतों को केवल इस कारण से खारिज नहीं किया जाएगा कि "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत नहीं आती"।
- III. इस योजना ने प्रत्येक ओम्बड्समैन कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
- IV. RBI, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है, जो किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण करेगा।
- V. ग्राहकों द्वारा किसी नियंत्रित संस्था के खिलाफ दर्ज की गयी शिकायतों के संबंध में उस संस्था का प्रतिनिधित्व करने और जानकारी देने की ज़िम्मेदारी प्रधान नोडल अधिकारी की होगी, जो किसी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में जनरल मैनेजर के पद पर हों।
- VI. अगर ओम्बड्समैन किसी संस्था के खिलाफ यह निर्णय देता है कि उसने समय पर या सही जानकारी/दस्तावेज़ नहीं दिए, तो उस संस्था को इसके खिलाफ अपील करने का अधिकार नहीं होगा।

इस योजना की एक कॉपी सभी शाखाओं में, RBI की वेबसाइट पर और CMS पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध है।

प्रधान नोडल अधिकारी की संपर्क जानकारी:

टेलीफ़ोन: 022 69781706

ईमेल: Pno.Kprime@kotak.com

ओम्बड्समैन की शिकायत दर्ज करने का पोर्टल:

<https://cms.rbi.org.in>

केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) की संपर्क जानकारी:

ईमेल ID: crpc@rbi.org.in

पता: भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017