

ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમાન સ્કીમ, 2021ની નોંધપાત્ર લાક્ષણિકતાઓ

નીચે પ્રસ્તુત છે રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાની - ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમાન સ્કીમ, 2021 યોજનાની નોંધપાત્ર લાક્ષણિકતાઓ:

- I. ફરિયાદીએ ઓમ્બુડ્સમાન સાથે કઈ યોજના અંતર્ગત ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ તે હવે તેમણે/તેણીએ ઓળખવું જરૂરી રહેશે નહીં.
- II. આ યોજના બાકાતીઓની નિયત સૂચિ સાથે, 'સેવામાં ક્ષતિ'ને પણ ફરિયાદ નોંધાવવાના કારણ તરીકે, વ્યાખ્યાયિત કરે છે. આથી, 'યોજનામાં દર્શાવેલ કારણો અંતર્ગત આવરેલ નથી' એવા માત્ર કારણસર ફરિયાદીને હવેથી નામંજૂર કરવામાં આવશે નહીં.
- III. આ યોજના દ્વારા પ્રત્યેક ઓમ્બુડ્સમાન કાર્યાલયના ન્યાયક્ષેત્રને નાબૂદ કરવામાં આવ્યું છે.
- IV. કોઈપણ ભાષામાં લેખિત અને ઈ-મેઈલ ફરિયાદોની રસીદ અને પ્રારંભિક પ્રોસેસિંગ માટે આરબીઆઈ, ચંદીગઢ ખાતે એક કેન્દ્રિય રસીદ અને પ્રોસેસિંગ કેન્દ્ર (સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસીટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર) સ્થાપવામાં આવ્યું છે.
- V. નિયંત્રિત એકમના પ્રતિનિધિત્વની અને નિયંત્રિત એકમની સામે ગ્રાહક દ્વારા નોંધાવવામાં આવેલ ફરિયાદોના સંબંધમાં માહિતી પૂરી પાડવાની જવાબદારી જાહેર ક્ષેત્રની બેંકના જનરલ મેનેજર કે તેને સમકક્ષ હોદ્દાવાળા પ્રિન્સીપાલ નોડલ ઓફિસરની રહેશે.
- VI. સંતોષકારક અને સમયસર જાણકારી/દસ્તાવેજો જમા ન કરવાના કારણે ઓમ્બુડ્સમાન દ્વારા પુરસ્કાર ફાળવવામાં આવ્યો હોય તેવા મુકદમાઓમાં નિયંત્રિત એકમ પાસે અપીલ કરવાનો અધિકાર રહેશે નહીં.

સ્કીમની નકલ દરેક શાખાઓમાં, આરબીઆઈની વેબસાઈટ પર અને સીએમએસ પોર્ટલ પર ઉપલબ્ધ છે (<https://cms.rbi.org.in>).

પ્રિન્સીપાલ નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો:

ટેલિફોન: 022 69781706

ઈ-મેઈલ: Pno.Kprime@kotak.com

ઓમ્બુડ્સમાનનું ફરિયાદ નોંધાવવાનું પોર્ટલ:

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

સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસીટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરની સંપર્ક વિગતો (સીઆરપીસી):

ઈ-મેઈલ આઈડી: crpc@rbi.org.in

સરનામું: રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017