

ഇന്റേഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

1. ഈ സ്കീം റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിലവിലുള്ള മൂന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകളെ സംയോജിപ്പിക്കുന്നു, അതായത് (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006; (ii) ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018; (iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019.
2. ഒരു പരാതിക്കാരന് ഏത് പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകണമെന്ന് പ്രത്യേകമായി തിരിച്ചറിയേണ്ട ആവശ്യമില്ല.
3. ഓരോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റെയും പ്രത്യേക അധികാരപരിധി ഈ സ്കീം ഇല്ലാതാക്കുന്നു.
4. ഒഴിവാക്കലുകളുടെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട ലിസ്റ്റിനൊപ്പം പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനമായി സ്വീകരിക്കാവുന്ന 'സേവനത്തിലെ കുറവ്' എന്നത് എന്താണെന്ന് സ്കീം നിർവ്വചിക്കുന്നു.
5. ഏത് ഭാഷയിലുമുള്ള, നേരിട്ടും ഇമെയിലിലൂടെയും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രാരംഭ നടപടിക്രമങ്ങൾ നടത്തുന്നതിനുമായി ആർ. ബി. ഐ, ചണ്ഡീഗഢിൽ ഒരു സെൻട്രലൈസഡ് റെസീപ്റ്റ് ആന്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.
6. പരാതികൾ <https://cms.rbi.org.in> എന്ന വെബ്സൈറ്റ് വഴി ഓൺലൈനായി ഫയൽ ചെയ്യുന്നത് തുടരാവുന്നതാണ് കൂടാതെ പരാതികൾ സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ ആയ crpc@rbi.org.in മുഖേനെ അല്ലെങ്കിൽ **റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ്-160017** എന്നതിൽ സജ്ജീകരിച്ചിരിക്കുന്ന '**സെൻട്രലൈസഡ് റെസീപ്റ്റ് ആന്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ**' എന്നതിലേക്ക് നേരിട്ട് നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്.
7. ഇതിന് പുറമെ ആർ ബി ഐ-യുടെ ബദൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ/വ്യക്തത നൽകുന്നതിനും പരാതി സംബന്ധിച്ച് പരാതിക്കാർക്ക് മാർഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നതിനും **1800 210 2100** എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെന്ററും പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
8. ആർ ബി ഐ-യുടെ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ, സംരക്ഷണ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ആയിരിക്കും പദ്ധതിക്ക് കീഴിലുള്ള അപ്പേൽ അതോറിറ്റി.
9. പദ്ധതിയുടെ പകർപ്പ് ആർ ബി ഐ വെബ്സൈറ്റിലും സി എം എസ് പോർട്ടലിലും (<https://cms.rbi.org.in>) ലഭ്യമാണ്.