

इंटीग्रेटेड ओम्बडसमैन स्कीम, 2021 की प्रमुख विशेषताएं

1. यह स्कीम भारतीय रिजर्व बैंक की मौजूदा तीन ओम्बडसमैन स्कीमों को एकीकृत करती है, अर्थात् (i) बैंकिंग ओम्बडसमैन स्कीम, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बडसमैन स्कीम, 2018; और (iii) डिजिटल ट्रांजेक्शन के लिए ओम्बडसमैन स्कीम, 2019।
2. अब शिकायतकर्ता को यह निर्धारित करने की आवश्यकता नहीं होगी कि उसे किस स्कीम के अंतर्गत लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज करनी है।
3. इस स्कीम के अंतर्गत प्रत्येक ओम्बडसमैन कार्यालय का अधिकार क्षेत्र समाप्त कर दिया गया है।
4. स्कीम में शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में 'सेवा में कमी' को परिभाषित किया गया है, जिसके अंतर्गत कुछ विशिष्ट अपवादों की सूची दी गई है।
5. किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और शुरुआती प्रोसेसिंग के लिए भारतीय रिजर्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रसीद और प्रोसेसिंग सेंटर स्थापित किया गया है।
6. शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त, शिकायतें समर्पित ई-मेल crpc@rbi.org.in के माध्यम से या निर्धारित प्रारूप में भौतिक रूप से भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंज़िल, सेक्टर-17, चंडीगढ़ – 160017 स्थित 'केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र' को भी भेजी जा सकती हैं।
7. इसके अतिरिक्त, भारतीय रिजर्व बैंक की वैकल्पिक शिकायत निवारण व्यवस्था के संबंध में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करने तथा शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करने के लिए **टोल-फ्री नंबर — 1800 210 2100** वाला संपर्क केंद्र भी संचालित किया गया है।
8. भारतीय रिजर्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक इस स्कीम के अंतर्गत अपीलीय प्राधिकारी होंगे।
9. स्कीम की प्रति भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट और सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध है।