

एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2021 की मुख्य विशेषताएं

12 नवंबर, 2021 को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा एकीकृत ओम्बड्समैन योजना की शुरुआत की गई।

योजना की कुछ मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- किसी भी भाषा में शिकायतों की प्राप्ति और आरंभिक प्रसंस्करण के लिए भारतीय रिजर्व बैंक में केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
- योजना में 'सेवा में कमी' को शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में बताया गया है और अपवादों की निर्दिष्ट सूची दी गई है।
- योजना के तहत शिकायत तब की जा सकती है:
 - जब शिकायतकर्ता ने संबंधित विनियमित संस्था को लिखित शिकायत दी थी और शिकायत को बैंक द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज किया गया था और जवाब से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है या
 - बैंक को शिकायत मिलने के 30 दिनों में शिकायतकर्ता को कोई जवाब नहीं मिला था।
- शिकायतकर्ता को बैंक से जवाब मिलने के एक साल में या जवाब न मिलने की स्थिति में शिकायत की तिथि से एक साल और 30 दिनों में शिकायत की जा सकती है।
- योजना के तहत बैंकिंग ओम्बड्समैन से संबंधित मामलों में कोई शिकायत नहीं की जा सकती है
 - शिकायत कार्रवाई की उस समान वजह के संबंध में नहीं है जो पहले से ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित है या ओम्बड्समैन द्वारा योग्यता के आधार पर निपटान किया गया है या निर्णय लिया गया है।
 - किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित है; या किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या प्रबंधित किया गया है।
- शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं। शिकायतें भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को भौतिक रूप में भी तय प्रारूप में भेजी जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त, टोल-फ्री नंबर - 14448 वाला संपर्क केंद्र।
- ग्राहक द्वारा शिकायत आरबीआई के निर्धारित प्रारूप में की जा सकती है।
- अधिक विवरण के लिए, [योजना](#) की प्रति शाखा के साथ-साथ आरबीआई की वेबसाइट और सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध है।

आरबीएल बैंक

शाखा प्रबंधक