

अंतर्भूत ओम्बुड्समन योजना 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये

भारतीय रिझर्व बँकेने 12 नोव्हेंबर 2021 रोजी अंतर्भूत ओम्बुड्समन योजना सुरू केली.

या योजनेची काही ठळक वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

- कोणत्याही भाषेत तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि प्रारंभिक प्रक्रियेसाठी आरबीआय मध्ये एक सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र) स्थापन करण्यात आले आहे.
- सदर योजना, अपवादांच्या निर्दिष्ट यादीसोबत, तक्रार नोंदवण्याच्या कारणाच्या स्वरूपात 'सेवेतील कमतरतेची' व्याख्या करते.
- सदर योजनेच्या अंतर्गत तक्रार केली जाऊ शकते:
 - जर तक्रारदाराने संबंधित विनियमन संस्थेकडे लिखित तक्रार केली असेल आणि बँकेने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही किंवा
 - बँकेला तक्रार मिळाल्यानंतर तक्रारदाराला 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही
- तक्रारदाराला बँकेकडून उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा, जेव्हा कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही, तेव्हा तक्रार केल्याच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रार करता येते.
- योजनेच्या अंतर्गत बँकिंग ओम्बुड्समनला खालील प्रकरणांच्या संदर्भात कोणतीही तक्रार केली जाऊ शकत नाही
 - तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणाच्या संदर्भात नाही जी आधीच ओम्बुड्समनसमोर प्रलंबित आहे किंवा ओम्बुड्समनने गुणवत्तेवर निकाली काढली आहे किंवा हाताळली आहे
 - कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित आहे; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेनुसार निकाली काढली आहे किंवा हाताळली आहे
- <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन तक्रारी नोंदवता येतील. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ - 160017 येथे स्थापन केलेल्या सेंट्रलाइज्ड रिसीट आणि प्रोसेसिंग सेंटरला देखील लिखित स्वरूपात तक्रारी पाठवल्या जाऊ शकतात. तसेच, संपर्क केंद्र आहे ज्याचा टोल फ्री क्रमांक - 14448 आहे
- आरबीआय द्वारे विहित नमुन्यामध्ये ग्राहकाद्वारे तक्रार केली जाऊ शकते.
- अधिक तपशीलांसाठी, [योजनेची](#) प्रत शाखेमध्ये आणि आरबीआयच्या वेबसाइट वर आणि सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) वर उपलब्ध आहे.

आरबीएल बँक

शाखा व्यवस्थापक