

### १. "एक राष्ट्र - एक ऑबड्समन" पद्धत

ही येवजण अधिकारक्षेत्र-निरपेक्ष (jurisdiction-neutral) आसा. नियामित संस्था (regulated entity) खंयच्याय शाखेंत वा कार्यालयांत आसल्यार लेगीत, देशांतल्या खंयच्याय ग्राहकाक तक्रार करपाक मेळटा.

### २. तक्रार निवारणाचो एकूच केंद्रबिंदू आनी सुलभताय

शरारीक/ईमेल तक्रारी खंयचेय भाशेंत दिवपा खातीर एक केंद्रीय नोंद आनी प्रक्रिया केंद्र (Centralised Receipt and Processing Centre - CRPC) स्थापन केलां. देशांतल्या सगळ्या तक्रारीं खातीर एकच पोर्टल (CMS), एकच ईमेल पत्तो आसा.

हे येवजणे खाला केल्ल्यो तक्रारी ऑनलाइन पोर्टलार नोंदणी करपाच्यो आसतात (<https://cms.rbi.org.in>).

तक्रार करपा खातीर मार्गदर्शन दिवपा खातीर एक टोल-फ्री बहुभाशीक संपर्क केंद्र (Toll Free No: 14448) आसा.

### ३. तक्रारीचो आदार आनी "सेवेंत उणीव (deficiency in service)" हाची व्याख्या

ग्राहकाक नियामित संस्थेच्या खंयच्याय कृती वा चुकिवरवीं 'सेवेंत उणीव' जाल्यार, ताका अर्थीक लुकसाण जावंक नाशिल्ल्यार लेगीत, तक्रार करपाक मेळटा.

हे येवजणेन तक्रारी खातीर न्हय मानिल्ल्या विशयांची बाध (exclusions) वळेरी दिल्या (देखीक: वेपारी निर्णय (commercial judgment), भायल्यान काम करून घेवप (outsourcing contract dispute), सामान्य वेवस्थापनाचे तक्रारो).

फक्त सुचोवण्यो दिवपी, मार्गदर्शन मागपी वा स्पष्टीकरण दिवपी तरेच्यो तक्रारी हेंतूंत येनात.

### ४. गार्हाण नोंद करपा खातीर आदली शर्त (Pre-condition for lodging complaint)

गार्हाण करपी मनशान पयलीं 'नियंत्रीत संस्था' (regulated entity) कडेन बरोवन गार्हाण करपाक जाय.

जर नियंत्रीत संस्था सगळें वा थोरल्या भागान न्हयकारता वा ३० दिसां भितर जाप दिना, तेन्ना लोकपाल (Ombudsman) कडेन गार्हाण मानून घेवंक जाता.

लोकपाल कडेन गार्हाण जाप मेळ्ळ्या उपरांत एका वर्सा भितर वा जाप मेळूंक ना जाल्यार नियंत्रीत संस्थेक गार्हाण दिल्ल्या तारखे सावन एका वर्सा आनी ३० दिसां भितर करपाक जाय.

### ५. गिरायकां खातीर फुकट निवारण (Cost-free redressal for customers)

ही येवजण गिरायकां खातीर फुकट आसा: तांकां फी (fees) दिवपाक नासतना गार्हाणीं (grievances) दाखल करपाक मेळटात.

६. फाटल्यान वचपाची आनी पोच घेवपाची सोय (Availability of tracking, acknowledgement)

गार्हाण नोंद जाल्याची आपसूक पोच (Automatic acknowledgement).

गार्हाणाचे स्थितीचें (status) 'रिअल-टायम' फाटल्यान वचपाची सोय (Facility for real-time tracking).