

સંકલિત ઓમ્બુડ્સમેન યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ

1. “એક રાષ્ટ્ર – એક ઓમ્બુડ્સમેન અભિગમ

- આ યોજના અધિકારક્ષેત્ર-તટસ્થ (**jurisdiction-neutral**) છે: નિયમનકારી સંસ્થાની શાખા/ઓફિસ ગમે ત્યાં સ્થિત હોય, તો પણ સમગ્ર ભારતના ગ્રાહકો ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે.

2. સિંગલ પોઇન્ટ ઓફ એક્સેસ અને નિવારણમાં સુગમતા

- કોઈપણ ભાષામાં ભૌતિક/ઈમેલ ફરિયાદો માટે એક કેન્દ્રીકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (**CRPC**) સ્થાપિત કરવામાં આવ્યું છે. સમગ્ર દેશમાં ફરિયાદો નોંધાવવા માટે એક સિંગલ પોર્ટલ (**CMS**), એક ઈમેલ, એક સરનામું છે.
- યોજના હેઠળ ઓનલાઇન કરાયેલી ફરિયાદો પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર નોંધવામાં આવશે.
- ફરિયાદો દાખલ કરવા માટે માર્ગદર્શન માટે ટોલ-ફ્રી બહુભાષી સંપર્ક કેન્દ્ર (ટોલ ફ્રી નંબર: **14448**) ઉપલબ્ધ છે.

3. ફરિયાદ માટેના આધાર અને “સેવામાં ખામી”ની વ્યાખ્યા

- જ્યારે કોઈ ગ્રાહકને નિયમનકારી સંસ્થાના કોઈ કાર્ય અથવા ભૂલને કારણે “સેવામાં ખામી” થી નુકસાન થાય, ત્યારે ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે, ભલે કોઈ નાણાકીય નુકસાન ન થયું હોય.
- આ યોજના વિચારણા માટે યોગ્ય ન હોય તેવી બાબતોની બાકાત (**exclusions**) ની સૂચિ પ્રદાન કરે છે (દા.ત., વ્યાપારી નિર્ણય, આઉટસોર્સિંગ કરાર વિવાદ, સામાન્ય વ્યવસ્થાપન ફરિયાદો).
- જે ફરિયાદો સૂચનો આપવા, માર્ગદર્શન કે સ્પષ્ટતા માંગવાના સ્વરૂપની હોય, તેને માન્ય ફરિયાદો ગણવામાં આવતી નથી.

4. ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પૂર્વ-શરત

- ફરિયાદકર્તાએ સૌપ્રથમ નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરવી આવશ્યક છે.
- જો નિયમનકારી સંસ્થા સંપૂર્ણ/આંશિક રીતે ફરિયાદ નકારે, અથવા **30** દિવસની અંદર જવાબ ન આપે, તો ઓમ્બુડ્સમેન ને ફરિયાદ વિચારણા માટે યોગ્ય ગણાય છે.
- ઓમ્બુડ્સમેન ને ફરિયાદ, નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી જવાબ મળ્યાના એક વર્ષની અંદર, અથવા જો કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય, તો નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ કર્યાની તારીખથી એક વર્ષ અને **30** દિવસની અંદર કરવી આવશ્યક છે.

5. ગ્રાહકો માટે વિનામૂલ્યે નિવારણ

- આ યોજના ગ્રાહકો માટે વિનામૂલ્યે છે: તેઓ કોઈપણ ફી ચૂકવ્યા વિના તેમની ફરિયાદો દાખલ કરી શકે છે.

6. ટ્રેકિંગ અને સ્વીકૃતિની ઉપલબ્ધતા

- ફરિયાદની નોંધણીની આપોઆપ સ્વીકૃતિ (**Automatic acknowledgement**).
- ફરિયાદની સ્થિતિને વાસ્તવિક સમયમાં (**real-time**) ટ્રેક કરવાની સુવિધા.