

एकीकृत ओम्बुड्समैन योजना की मुख्य विशेषताएँ

1. “एक राष्ट्र – एक ओम्बुड्समैन दृष्टिकोण
 - यह योजना क्षेत्राधिकार-तटस्थ है: पूरे भारत में ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं, भले ही विनियमित इकाई की शाखा/कार्यालय कहीं भी स्थित हो।
2. पहुँच का एकल बिंदु और निवारण में सुगमता
 - भौतिक/ईमेल शिकायतों के लिए एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) स्थापित किया गया है, जो किसी भी भाषा में शिकायतें स्वीकार करता है। पूरे देश में शिकायत दर्ज करने के लिए एक एकल पोर्टल (CMS), एक ईमेल, एक पता है।
 - योजना के तहत ऑनलाइन की गई शिकायतें पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर पंजीकृत की जाएंगी।
 - शिकायत दर्ज करने में मार्गदर्शन के लिए एक टोल-फ्री बहुभाषी संपर्क केंद्र (Toll-Free Number: 14448) है।
3. शिकायत के आधार और “सेवा में कमी” की परिभाषा
 - एक शिकायत तब दर्ज की जा सकती है जब कोई ग्राहक किसी विनियमित इकाई के कार्य या चूक से पीड़ित हो, जिससे “सेवा में कमी” हुई हो, भले ही कोई वित्तीय हानि न हुई हो।
 - यह योजना उन बहिष्करणों की एक सूची प्रदान करती है जो विचारणीय नहीं हैं (उदाहरण के लिए, वाणिज्यिक निर्णय, आउटसौर्सिंग अनुबंध विवाद, सामान्य प्रबंधन शिकायतें)।
 - जो शिकायतें सुझाव देने, मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की हैं, उन्हें वैध शिकायतें नहीं माना जाता है।
4. शिकायत दर्ज करने की पूर्व-शर्त
 - शिकायतकर्ता को पहले विनियमित इकाई के पास एक लिखित शिकायत करनी होगी।
 - यदि विनियमित इकाई पूरी तरह/आंशिक रूप से अस्वीकार कर देती है, या 30 दिनों के भीतर जवाब नहीं देती है, तो ओम्बुड्समैन के पास शिकायत विचारणीय है।
 - ओम्बुड्समैन के पास शिकायत विनियमित इकाई से उत्तर मिलने के एक वर्ष के भीतर, या यदि कोई उत्तर नहीं मिला है, तो विनियमित इकाई को शिकायत करने की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर की जानी चाहिए।
5. ग्राहकों के लिए निःशुल्क निवारण
 - यह योजना ग्राहकों के लिए निःशुल्क है: वे बिना कोई शुल्क दिए शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।
6. ट्रैकिंग, पावती की उपलब्धता
 - शिकायत के पंजीकरण की स्वचालित पावती।
 - शिकायत की स्थिति को वास्तविक समय में ट्रैक करने की सुविधा।