

एकात्मिक ओम्बुड्समन योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये

1. “एक राष्ट्र – एक ओम्बुड्समन दृष्टिकोन

- ही योजना कार्यक्षेत्र-तटस्थ (**jurisdiction-neutral**) आहे: नियंत्रित संस्थेची शाखा/कार्यालय कुठेही असले तरी, संपूर्ण भारतातील ग्राहक तक्रारी दाखल करू शकतात.

2. प्रवेशाचे एकल बिंदू आणि निवारणाची सुलभता

- कोणत्याही भाषेतील भौतिक/ईमेल तक्रारींसाठी केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (**CRPC**) स्थापन करण्यात आले आहे. देशभरात तक्रारी दाखल करण्यासाठी एकच पोर्टल (**CMS**), एक ईमेल आणि एकच पत्ता आहे.
- या योजनेअंतर्गत ऑनलाइन दाखल केलेल्या तक्रारी पोर्टलवर (<https://cms.rbi.org.in>) नोंदणीकृत केल्या जातील.
- तक्रारी दाखल करण्याबाबत मार्गदर्शनासाठी टोल-फ्री बहुभाषिक संपर्क केंद्र (टोल फ्री क्रमांक: **14448**) उपलब्ध आहे.

3. तक्रारीचे आधार आणि "सेवेतील कमतरता"ची व्याख्या

- आर्थिक नुकसान झाले नसले तरी, जेव्हा एखाद्या नियंत्रित संस्थेच्या कृतीमुळे किंवा चुकीमुळे ग्राहकाला "सेवेतील कमतरता" मुळे त्रास होतो, तेव्हा तक्रार दाखल केली जाऊ शकते.
- ही योजना विचार करण्यायोग्य नसलेल्या बाबींची वगळण्याची यादी (**exclusions**) प्रदान करते (उदा. व्यावसायिक निर्णय, आऊटसोर्सिंग करार विवाद, सामान्य व्यवस्थापन तक्रारी).
- सूचना देणे, मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागणे या स्वरूपाच्या तक्रारी वैध तक्रारी मानल्या जात नाहीत.

4. तक्रार दाखल करण्याची पूर्व-अट

- तक्रारदाराने सर्वप्रथम नियंत्रित संस्थेकडे लेखी तक्रार करणे आवश्यक आहे.
- नियंत्रित संस्थेने तक्रार पूर्णपणे/अंशतः नाकारल्यास, किंवा **30** दिवसांच्या आत उत्तर न दिल्यास, ओम्बुड्समन कडे तक्रार दाखल करणे विचार करण्यायोग्य ठरते.
- ओम्बुड्समन कडे तक्रार, नियंत्रित संस्थेकडून उत्तर मिळाल्याच्या एक वर्षाच्या आत, किंवा उत्तर न मिळाल्यास, नियंत्रित संस्थेकडे तक्रार केल्याच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि **30** दिवसांच्या आत केली पाहिजे.

5. ग्राहकांसाठी विनामूल्य निवारण

- ही योजना ग्राहकांसाठी विनामूल्य आहे: ते कोणतेही शुल्क न भरता तक्रारी दाखल करू शकतात.

6. ट्रॅकिंग, पोचपावतीची उपलब्धता

- तक्रार नोंदणीची स्वयंचलित पोचपावती (**Automatic acknowledgement**).
- तक्रारीची स्थिती वास्तविक वेळेत (**real-time**) ट्रॅक करण्याची सुविधा.