

आरबीआयच्या इंटिग्रेटेड ओम्बुड्समन स्कीम २०२१ची ठळक वैशिष्ट्ये

आरबीआयने, ५ ऑगस्ट, २०२२ रोजी, 'स्टेटमेंट ऑन डेव्हलपमेंट अँड रेग्युलेटरी पॉलिसीज' या शीर्षकाची अधिसूचना/प्रसिद्धी पत्रक जारी करून, आरबीआय-आयओएस अधिक व्यापक करण्याच्या उद्देशाने सीआयसी आरबीआय-आयओएस २०२१च्या अखत्यारीत आणल्या आहेत. नियमित घटकांच्या (रेग्युलेटेड एण्टिटी) ग्राहकांना सीआयसीविरोधातील तक्रारींच्या निवारणासाठी एक मोफत पर्यायी निवारण यंत्रणा उपलब्ध करून देण्याचा हेतू यामागे आहे तसेच सीआयसीची अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणा मजबूत व्हावी आणि त्या अधिक कार्यक्षम व्हाव्या असा दृष्टीकोनही यामागे आहे. यासाठी सीआयसीना इंटर्नल ओम्बुड्समन (आयओ) चौकटीत आणण्याचा निर्णय घेण्यात आला आहे.

आरबीआयच्या ओम्बुड्समन यंत्रणेचे कार्यक्षेत्र तटस्थ करून या योजनेने 'एक राष्ट्र एक ओम्बुड्समन' हे धोरण अंगिकारले आहे.

या योजनेची काही ठळक वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे:

१. तक्रारदाराला तो किंवा ती कोणत्या योजनेखाली ओम्बुड्समनकडे तक्रार करत आहे हे स्पष्ट करण्याची गरज यापुढे भासणार नाही.
२. या योजनेमध्ये 'सेवेतील कमतरता' हे तक्रार दाखल करण्यासाठी ग्राह्य कारण म्हणून नमूद करण्यात आले आहे आणि अपवादांची नेमकी यादी देण्यात आली आहे. त्यामुळे 'योजनेमध्ये सूचित कारणांमध्ये येत नाही' या कारणास्तव कोणतीही तक्रार यापुढे फेटाळली जाऊ शकणार नाही.
३. या योजनेमध्ये प्रत्येक ओम्बुड्समन कार्यालयाचे कार्यक्षेत्र ही संकल्पना मोडीत काढण्यात आली आहे.
४. कोणत्याही भाषेतील प्रत्यक्ष किंवा ईमेलद्वारे आलेल्या तक्रारी स्वीकारण्यासाठी तसेच प्रारंभिक प्रक्रियेसाठी चंडीगढ येथील आरबीआय कार्यालयात सेंट्रलाइझ्ड रिसिट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (केंद्रीय स्वीकृती व प्रक्रिया केंद्र) स्थापन करण्यात आले आहे.
५. रेग्युलेटेड एण्टिटीचे प्रतिनिधित्व करण्याची तसेच ग्राहकांनी या रेग्युलेटेड एण्टिटीबद्दल दाखल केलेल्या तक्रारीसंदर्भातील माहिती पुरवण्याची जबाबदारी सरकारी बँकेतील महाव्यवस्थापकाच्या किंवा समकक्ष हुद्दयावरील प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरची असेल.
६. रेग्युलेटेड एण्टिटीवर ओम्बुड्समनने समाधानकारक व वक्तशीररित्या माहिती/दस्तावेज न पुरवल्याबद्दल दंड जारी केला असेल, तर त्या रेग्युलेटेड एण्टिटीला अपिलाचा हक्क दिला जाणार नाही.
७. आरबीआयच्या ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभागाचे कार्यकारी संचालक, या योजनेखाली अपलेट प्राधिकरण म्हणून, काम बघतील.
८. तक्रारी <https://cms.rbi.org.in> या पत्त्यावर ऑनलाइन दाखल केल्या जाऊ शकतील. रिझर्व बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर १७, चंडीगढ- १६००१७ या पत्त्यावर स्थापन करण्यात आलेल्या 'सेंट्रलाइझ्ड रिसिट अँड प्रोसेसिंग सेंटर'वर प्रत्यक्षपणे किंवा समर्पित ईमेलच्या माध्यमातून, दिलेल्या नमुन्यात, तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात.

याशिवाय, १४४४८ या टोल-फ्री क्रमांकाच्या स्वरूपातील (सकाळी ९.३० ते संध्याकाळी ५.१५ या वेळात) संपर्क केंद्रही कार्यान्वित केले जात आहे. याद्वारे सुरुवातीला हिंदी, इंग्रजी व आठ प्रादेशिक भाषांमधून संपर्क साधता येईल, कालांतराने

या सेवेचा विस्तार सर्व भारतीय भाषांमध्ये केला जाईल. हे संपर्क केंद्र आरबीआयच्या पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणांबद्दल माहिती/स्पष्टीकरणे देईल आणि तक्रार दाखल करण्यासंदर्भात तक्रारदाराला मार्गदर्शन करेल.

९. या योजनेची प्रत आरबीआयच्या वेबसाइटवर तसेच सीएमएस पोर्टलवर- <https://cms.rbi.org.in>- उपलब्ध आहे.