

The salient features of the Integrated Ombudsman Scheme, 2021 are as follows.

1. It will no longer be necessary for a complainant to identify under which scheme he/she should file complaint with the Ombudsman. All complaints shall be made under Integrated Ombudsman Scheme, 2021
2. The Scheme defines ‘deficiency in service’ as the ground for filing a complaint, with a specified list of exclusions. **(for better understanding of the customer, copy of the scheme to be displayed on the website of the Company and hard copy of the same should be provided to the customer on request)**
3. The Scheme has done away with the jurisdiction of each ombudsman office.
4. The responsibility of representing the Regulated Entity and furnishing information in respect of complaints filed by customers against the Regulated Entity would be that of the Principal Nodal Officer in the rank of a General Manager in a Public Sector Bank or equivalent.
5. The Regulated Entity will not have the right to appeal in cases where an Award is issued by the ombudsman against it for not furnishing satisfactory and timely information/documents.
6. The Executive Director-in charge of Consumer Education and Protection Department of RBI would be the Appellate Authority under the Scheme.
7. Complaints can continue to be filed online on <https://cms.rbi.org.in>
8. Complaints can also be filed through the dedicated email or sent in physical mode in the prescribed format.

એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021ની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ નીચે જણાવ્યા પ્રમાણે છે.

1. હવેથી ફરિયાદીએ કઈ યોજના હેઠળ લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ તે ઓળખવાની તેને/તેણીને જરૂર રહેશે નહીં. તમામ ફરિયાદો એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 અંતર્ગત કરવામાં આવશે.
2. આ યોજનામાં ફરિયાદ દાખલ કરવાના આધાર તરીકે ‘સેવામાં ખામી’ ને વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવી છે, જેમાં બાકાત રાખવાની બાબતોની ચોક્કસ યાદી સામેલ છે. (ગ્રાહક વધુ સારી રીતે સમજી શકે તે માટે, કંપનીની વેબસાઇટ પર યોજનાની નકલ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી વિનંતીના આધારે તેની પ્રિન્ટ કરેલી નકલ પૂરી પાડવી જોઈએ)
3. આ યોજનાના કારણે દરેક લોકપાલ કચેરીના અધિકારક્ષેત્રની મર્યાદા દૂર થઈ ગઈ છે.
4. નિયમન કરવામાં આવતી સંસ્થાનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અને નિયમન કરવામાં આવતી સંસ્થા વિરુદ્ધ ગ્રાહકો દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં માહિતી પૂરી પાડવાની જવાબદારી જાહેર ક્ષેત્રની બેંકમાં નિયુક્ત જનરલ મેનેજર અથવા તેના સમકક્ષ હોદ્દાના મુખ્ય નોડલ અધિકારીની રહેશે.
5. સંતોષકારક અને સમયસર માહિતી/દસ્તાવેજો પૂરા ન પાડવા બદલ જો નિયમન કરવામાં આવતી સંસ્થા વિરુદ્ધ લોકપાલ દ્વારા આદેશ આપવામાં આવે તો સંસ્થા પાસે અપીલ કરવાનો અધિકાર રહેશે નહીં.
6. આ યોજના હેઠળ, RBIના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગના પ્રભારી કાર્યકારી ડિરેક્ટર અપીલ નિકાલકર્તા અધિકારી હશે.
7. આ વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન માધ્યમથી પણ ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે: <https://cms.rbi.org.in>
8. સમર્પિત ઈમેલ દ્વારા પણ ફરિયાદો દાખલ કરી શકાય છે અથવા નિર્ધારિત ફોર્મોટમાં ભૌતિક રીતે મોકલી શકાય છે.

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

1. अब शिकायतकर्ता के लिए यह निर्धारित करना आवश्यक नहीं होगा कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करनी चाहिए। सभी शिकायतें एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत दर्ज की जाएंगी।
2. योजना में 'सेवा में कमी' को शिकायत दर्ज करने का आधार बताया गया है, जिसमें कुछ विशेष अपवादों की सूची शामिल है। (ग्राहक की बेहतर समझ के लिए, योजना की प्रति कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जानी चाहिए और ग्राहक के अनुरोध पर इसकी मुद्रित प्रति उपलब्ध कराई जानी चाहिए।)
3. योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के क्षेत्राधिकार को समाप्त कर दिया है।
4. ग्राहकों द्वारा विनियमित इकाई के खिलाफ दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रदान करने और विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में महाप्रबंधक के रैंक के प्रधान नोडल अधिकारी या उसके समकक्ष की होगी।
5. विनियमित इकाई के पास उस स्थिति में अपील करने का अधिकार नहीं होगा, जब लोकपाल द्वारा उसके खिलाफ निर्णय इस आधार पर दिया गया हो कि उसने संतोषजनक और समय पर जानकारी/दस्तावेज़ प्रस्तुत नहीं किए।
6. योजना के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक अपीलीय प्राधिकारी होंगे।
7. <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं।
8. शिकायतें संबंधित ईमेल के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या निर्धारित प्रारूप में भौतिक रूप से भेजी जा सकती हैं।

ସମ୍ବିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021ର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା ।

1. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କେଉଁ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ଉଚିତ ତାହା ଆଉ ଚିହ୍ନଟ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ନାହିଁ । ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ଅଧୀନରେ କରାଯିବ ।
2. ଏହି ଯୋଜନାରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ କାରଣ ଭାବରେ ‘ସେବାର ଅଭାବ’କୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଏଥିରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତାଲିକାକୁ ବାଦ ଦିଆଯାଇଛି । (ଗ୍ରାହକ ମାନେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବାକୁ ଥିବା ଯୋଜନାର କପି ଏବଂ ଏହାର ହାର୍ଡ କପି ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍)
3. ଏହି ଯୋଜନା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଲୋକପାଳ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ବିଲୁପ୍ତ କରିଦେଇଛି ।
4. ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଦାୟିତ୍ୱ ଏକ ରାଷ୍ଟ୍ରୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ସମକକ୍ଷ ସଂସ୍ଥାର ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ ପଦବୀରେ ଥିବା ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଉପରେ ରହିବ ।
5. ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ସନ୍ତୋଷଜନକ ଏବଂ ସମୟୋଚିତ ଭାବେ ସୂଚନା କିମ୍ବା ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ ଏବଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୁରସ୍କାର ଜାରି କରାଯାଏ, ସେପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆବେଦନ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିବ ନାହିଁ ।
6. ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଆପିଲେଟ୍ ପ୍ରାଧିକରଣ ଭାବରେ RBIର ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ହେବେ ।
7. ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅନଲାଇନରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ ।
8. ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସମର୍ପିତ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ମଧ୍ୟ ପଠା ଯାଇପାରିବ ।