

3) सभी विनियमित संस्थानों के खिलाफ शिकायतों पर एकल संपर्क बिंदु के माध्यम से कार्रवाई की जाएगी।

सिस्टम द्वारा लोकपाल कार्यालय को शिकायतकर्ता के निवासीय पते पर अथवा प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों की मात्रा के आधार पर निकटतम लोकपाल कार्यालय में शिकायतों का स्वतः आबंटन।

The Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021

Scheme adopts 'One Nation One Ombudsman' approach by making the RBI Ombudsman mechanism jurisdiction neutral. A Centralised Receipt and Processing Centre has been set up at RBI, Chandigarh for receipt and initial processing of physical and email complaints in any language in line with this approach. An integrated scheme, applicable to all Regulated Entities (REs) i.e. banks, NBFCs and non-bank payment system participants, will provide cost free redress of customer complaints involving deficiency in services rendered by REs.

Highlights of the Scheme

- It will no longer be necessary for a complainant to identify under which scheme he/she should file complaint with the Ombudsman.
- The Scheme defines 'deficiency in service' as the ground for filing a complaint, with a specified list of exclusions, such as complaints relating to matters of commercial judgement, sub-judice complaints, complaints made through advocates, complaints with incomplete information, etc. Therefore, complaints will no longer be rejected simply because of 'not covered under the grounds listed in the scheme'
- The Scheme has done away with the jurisdiction of each ombudsman office.
- The Contact Centre at toll free number (14448)

will provide information/clarifications regarding the Scheme and guidance to complainants in filing of a complaint in eight regional languages (Bengali, Gujarati, Kannada, Oriya, Malayalam, Marathi, Tamil, Telugu), apart from Hindi and English

Benefits to the complainants

- **Single point of reference:** The CMS and CRPC enable a single interface for customers for filing complaints, submitting documents, tracking status and getting relevant information. Complaints can be filed from anywhere at any time.
- **Greater coverage :** The Scheme will be applicable to all Commercial Banks, Scheduled Primary Urban Co-operative Banks, Non-scheduled Primary Urban Co-operative Banks with deposits more than Rs.50 crore (new addition to the Ombudsman framework), Regional Rural Banks (RRBs), all Small Finance Banks and Payment Banks. All Non-Banking Financial Companies (except Housing Finance Companies) authorised to accept deposits and have customer interface with an asset size of Rs 100 crore & above, and Non-bank System Participants that are issuers of Prepaid Payment Instruments (PPIs). All complaints involving "deficiency in service" shall be covered under the RB-IOs and there shall not be any specified and different grounds of complaints for different REs.
- **Fewer rejections :**
 1. No rejections will be on grounds of complaint being lodged with incorrect Ombudsman Office
 2. All complaints involving "deficiency in service" will be considered.
 3. Complaints against all Regulated Entities will be dealt through a single point of contact.
- **Auto allocation** of the complaints by the System to ombudsman office, at the residential address of the complainant or to the nearest Ombudsman office depending on Volume of Complaints at each office.



റിസर्व ബैंक ഇന്റेഗ्रेटेഡ്
ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

रिज़र्व बैंक - एकीकृत
लोकपाल योजना, 2021

**RESERVE BANK- INTEGRATED
OMBUDSMAN SCHEME, 2021
RB - IOS 2021**

ആർ ബി ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസ് തിരുവനന്തപുരം
आर बी आई लोकपाल का कार्यालय तिरुवनंतपुरम
Office of RBI OMBUDSMAN Thiruvananthapuram

For lodging an online complaint:

<https://cms.rbi.org.in>

Email: crpc@rbi.org.in

Physical Complaints Addressed to:
**Centralised Receipt and Processing Centre,
4th Floor, Reserve Bank of India,
Sector -17, Central Vista,
Chandigarh – 160017**

Toll Free No: 14448

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം - 2021

ഒരു രാജ്യം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്ന തത്ത്വത്തിലധിഷ്ഠിതമായാണ് ഈ പദ്ധതി ആവിഷ്കരിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഈ സമീപനത്തിന് അനുസൃതമായി തപാൽ അഥവാ ഇമെയിൽ വഴി പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രാരംഭ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുമായി ഒരു കേന്ദ്രം (CRPC) RBI യുടെ ചണ്ഡീഗഢ് ആസ്ഥാനമായി സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. എല്ലാ RBI നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കും (ബാങ്കുകൾ, NBFCകൾ നോൺ-ബാങ്ക് പോയ്മെന്റ് സ്കീം പങ്കാളികൾ) ബാധകമായ ഈ സംയോജിത പദ്ധതി, ഇവർ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിലെ ന്യൂനതകളെക്കുറിച്ചുള്ള ഉപഭോക്തൃപരാതികൾക്ക് സൗജന്യ പരിഹാരം നൽകാൻ ലക്ഷ്യമിട്ടുള്ളതാണ്.

പദ്ധതിയുടെ സവിശേഷതകൾ

- ഏത് സ്കീമിന് കീഴിലാണ് ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതി നൽകേണ്ടതെന്ന് ഒരു പരാതിക്കാരന് ഇനി മുതൽ സംശയിക്കേണ്ട ആവശ്യമില്ല.
- ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനു അടിസ്ഥാനമായി 'സേവനത്തിലെ ന്യൂനത' സ്കീം നിർവ്വചിക്കുന്നു. (വാണിജ്യ തീരുമാനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ, അഭിഭാഷകർ മുഖേനയുള്ള പരാതികൾ, അപൂർണ്ണമായ പരാതികൾ മുതലായവ ഒഴികെ). അതിനാൽ സ്കീമിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടില്ല എന്ന കാരണത്താൽ ഇനി പരാതികൾ നിരസിക്കപ്പെടില്ല.
- ഓരോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിനും പ്രത്യേകമായി ഉണ്ടായിരുന്ന അധികാരഭൂപരിധി ഇല്ലാതായി.
- ഈ പദ്ധതിയെക്കുറിച്ചും പരാതി സമർപ്പിക്കാനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങളെക്കുറിച്ചും അറിയുന്നതിന് പരാതിക്കാരന് ടോൾഫ്രീ നമ്പരായ 14448 ലേക്ക് വിളിക്കാവുന്നതാണ്. ഹിന്ദിയും ഇംഗ്ലീഷും കൂടാതെ എട്ടു പ്രാദേശികഭാഷകളിൽ (മലയാളം, ബംഗാളി, ഗുജറാത്തി, കന്നഡ, ഒറിയ, മറാഠി, തമിഴ്, തെലുങ്ക്) ഈ സമ്പർക്കകേന്ദ്രത്തിലെ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാണ്.

പരാതിക്കാരന് ലഭിക്കുന്ന പ്രയോജനങ്ങൾ

പരാതികൾ/ഭരണകൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതി/പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നേടുന്നതിനുമായി പരാതിക്കാരന് CMS, CRPC എന്നീ ഏകജാലക സംവിധാനങ്ങൾ ലഭ്യമാണ്. എവിടെ നിന്നും എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും പരാതികൾ നൽകാം.

കൂടുതൽ വ്യാപ്തി : എല്ലാ വാണിജ്യബാങ്കുകൾക്കും എല്ലാ ഷെയ്യൂൾഡ് പ്രൈമറി അർബൻ കോ-ഓപ്പറേറ്റീവ് ബാങ്കുകൾക്കും, 50 കോടി രൂപയിൽ കൂടുതൽ നിക്ഷേപമുള്ള നോൺ ഷെയ്യൂൾഡ് അർബൻ കോ-ഓപ്പറേറ്റീവ് ബാങ്കുകൾക്കും, റീജിയണൽ റൂറൽ

ബാങ്കുകൾക്കും (RRB), എല്ലാ സ്ഥാപന ഫിനാൻസ് ബാങ്കുകൾക്കും, എല്ലാ പോയ്മെന്റ് ബാങ്കുകൾക്കും, നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കാൻ അനുവാദമുള്ള NBFC കൾക്കും, 100 കോടിയിൽ കൂടുതൽ ആസ്തിയുള്ളതും ഉപഭോക്തൃ വ്യവഹാരം ഉള്ളതുമായ നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കാൻ അനുവാദമില്ലാത്ത NBFC കൾക്കും, പ്രൈവറ്റ് പോയ്മെന്റ് ഉപാധികൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ബങ്കിതര സ്കീം പാർട്ടി സിസ്റ്റം എന്നിവർക്കും ഈ പദ്ധതി ബാധകമായിരിക്കും. സേവന ന്യൂനത ഉൾപ്പെടുന്ന എല്ലാ പരാതികളും സ്ഥാപനവ്യത്യാസമേന ഈ പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ സ്വീകരിക്കപ്പെടും.

താരതമ്യേന കുറഞ്ഞ തിരസ്കരണങ്ങൾ:

- 1) തെറ്റായ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിൽ പരാതി നൽകിയതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നിരസിക്കുന്നതല്ല.
- 2) സേവന ന്യൂനത ഉൾപ്പെടുന്ന എല്ലാ പരാതികളും പരിഗണിക്കപ്പെടും.
- 3) എല്ലാ RBI നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികളും ഒരു ഏകജാലക സംവിധാനം വഴി കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടും.

പരാതിക്കാരന്റെ താമസസ്ഥലത്തെ യോ അല്ലെങ്കിൽ അതിന് ഏറ്റവും അടുത്തുള്ളതോ ആയ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിലേക്ക് പരാതികളുടെ അളവ് അനുസരിച്ച് പരാതി സ്വയമേവ കൈമാറ്റം ചെയ്യപ്പെടും.

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഏകീകൃത ലോകപാല യोजना, 2021

यह योजना 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण को अपनाते हुए आरबीआई लोकपाल प्रणाली क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाता है। इसी दृष्टिकोण से आरबीआई चडीगढ़ में किसी भी भाषा में प्राप्त भौतिक और ई-मेल शिकायतों के प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए केंद्रीकृत आवक और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया है। सभी विनियमित संस्थानों (आई) जैसे बैंक, एनबीएफसी और गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों पर लागू एकीकृत योजना जो विनियमित संस्थानों द्वारा प्रदत्त सेवा की कमी संबंधी ग्राहक शिकायतों पर निःशुल्क निवारण करेंगे।

योजना की मुख्य विशेषताएं

- किसी शिकायतकर्ता के लिए अब यह आश्चर्य नहीं होगा कि लोकपाल के पास शिकायत करने हेतु यह बताए कि वह किस

योजना के तहत शिकायत करना चाहता है।

- इस योजना के तहत 'सेवा में कमी' शिकायत करने के लिए पर्याप्त आदर है, तथापि इसके तहत कवर न होने वाली मदों की सूची अलग से दी गई है। अतः अब 'योजना में दिए गए आधार में शामिल न होने के कारण' मात्र के आधार पर शिकायतों को निरस्त नहीं किया जा सकेगा।
- इस योजना द्वारा लोकपाल के क्षेत्राधिकार को समाप्त कर दिया गया है।
- संपर्क केंद्र पर शुल्क मुक्त नंबर (14448) योजना से जुड़ी जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेंगे और हिंदी और अंग्रेजी के अलावा आठ क्षेत्रीय भाषाओं (बंगाली, गुजराती, कन्नड़, ओड़िया, मलयालम, मराठी, तमिल, तेलुगू) में शिकायत दर्ज करने के संबंध में मार्गदर्शन देंगे।

शिकायतकर्ताओं को प्राप्त लाभ

एकल संदर्भ बिंदु: सीएमएस और सीआरपीसी ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने, दस्तावेज प्रस्तुत करने, स्थिति जांचने और प्रासंगिक जानकारी प्राप्त करने के लिए एकल केंद्र प्रदान करता है। कहीं भी किसी भी समय शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

व्यापक कवरेज

यह योजना सभी वाणिज्यिक बैंक, अधिसूचित प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक, रु.50 करोड़ से अधिक जमाराशि वाले गैर-अधिसूचित प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक (लोकपाल संरचना में नया जोड़), क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी), सभी लघु वित्त बैंक और भुगतान बैंक, जमाराशि लेनेवाले एनबीएफसी, रु.100 करोड़ से अधिक आस्ति आकार वाले जमाराशि न लेनेवाले एनबीएफसी जिनका ग्राहक इंटरफेस है, और पूर्वप्रदत्त भुगतान लिखत (पीपीआई) जारी करने वाले गैर-बैंक प्रणाली प्रतिभागियों पर लागू होगा। 'सेवा में कमी' से जुड़े सभी शिकायत आरबी-आईओएस में शामिल होंगे और विभिन्न आई के लिए शिकायत के कोई विनिर्दिष्ट अथवा विभिन्न स्तर नहीं होंगे।

कम निरस्तीकरण

- 1) गलत लोकपाल कार्यालय के साथ दर्ज की गई शिकायत आधार पर निरस्तीकरण नहीं होगा।
- 2) 'सेवा में कमी' से संबंधित सभी शिकायतों पर विचार किया जाएगा।