

## ইণ্টিগ্ৰেটেড অসুডচমেন আঁচনি, 2021-ৰ মুখ্য বিশেষত্বসমূহ

মাননীয় প্ৰধানমন্ত্ৰী শ্ৰী নৰেন্দ্ৰ মোদীয়ে ২০২১ চনৰ ১২ নৱেম্বৰত ভাৰ্চুৱেল মোডত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি ২০২১ আৰম্ভ কৰিছিল।

আঁচনিখনে আৰবিআই নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাসমূহৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা বিভিন্ন সেৱাৰ উপভোক্তাসকলৰ বাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী শক্তিশালী কৰাৰ ওপৰত গুৰুত্ব আৰোপ কৰে।

নিম্নলিখিত বিদ্যমান লোকপাল আঁচনিবোৰ একক আঁচনিত একত্ৰিত কৰা হৈছে যি গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ দ্ৰুত সমাধান প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে একক প্লেটফৰ্মৰ সুবিধা প্ৰদান কৰিব:

- বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি, 2006;
- অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018;
- ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2019;

আঁচনিখনে আৰবিআই লোকপাল প্ৰণালীৰ অধিকাৰ ক্ষেত্ৰনিৰপেক্ষ কৰি 'এক ৰাষ্ট্ৰ এক লোকপাল' পদ্ধতি গ্ৰহণ কৰিছে।

আঁচনিখনৰ মুখ্য বিশেষত্ববোৰ নিম্নগামী:

- অভিযোগকাৰী এজনে কোনআঁচনিৰ অধীনত লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব লাগে চিনাক্ত কৰাৰ প্ৰয়োজন নহ'ব।
- আঁচনিখনে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে 'সেৱাৰ অভাৱ'ক আধাৰ হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰে, বৰ্জনৰ এক নিৰ্দিষ্ট তালিকাৰ সৈতে। সেয়েহে, অভিযোগবোৰ কেৱল "আঁচনিখনত তালিকাভুক্ত আধাৰৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত নকৰাৰ" বাবে নাকচ কৰা নহ'ব।
- আঁচনিখনে প্ৰতিটো লোকপাল কাৰ্যালয়ৰ অধিকাৰ ক্ষেত্ৰ আঁতৰাই পেলাইছে।
- যিকোনো ভাষাত শাৰীৰিক আৰু ইমেইল অভিযোগ প্ৰাপ্ত আৰু প্ৰাৰম্ভিক প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে আৰ.বি.আই., চণ্ডিগড়ত এক কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ স্থাপন কৰা হৈছে।
- নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাৰ বিৰুদ্ধে গ্ৰাহকসকলে দাখিল কৰা অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাক প্ৰতিনিধিত্ব কৰা আৰু তথ্য প্ৰদান কৰাৰ দায়িত্ব হ'ব ৰাজহুৱা খণ্ডৰ বেঙ্ক বা সমতুল্য জেনেৰেল মেনেজাৰ পদবীত মুখ্য নোডেল বিষয়াৰ।

- সন্তোষজনক আৰু সময়মতে তথ্য/নথিপত্ৰ প্ৰদান নকৰাৰ বাবে লোকপালে ইয়াৰ বিৰুদ্ধে বাঁটা জাৰী কৰা ক্ষেত্ৰত নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাৰ আপীল কৰাৰ অধিকাৰ নাথাকিব।

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ উপভোক্তা শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগৰ দায়িত্বত থকা কাৰ্যবাহী সঞ্চালক  
আঁচনিখনৰ অধীনত আপীল কৰ্তৃপক্ষ হ'ব

অভিযোগসমূহ <https://cms.rbi.org.in> অনলাইনত দাখিল কৰা অব্যাহত থাকিব পাৰে। অভিযোগবোৰ  
সমৰ্পিত ই-মেইল [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) জৰিয়তে দাখিল কৰিব পাৰি বা ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক, চতুৰ্থ মহলা,  
চেক্টৰ 17, চণ্ডীগড়ত স্থাপিত 'কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ'লৈ ভৌতিক মোডত প্ৰেৰণ  
কৰিব পাৰি – এই ফৰ্মেটত 160017। ইয়াৰ উপৰিও, এটা টোল-ফ্ৰী নম্বৰৰ সৈতে এটা সম্পৰ্ক কেন্দ্ৰ –  
14448 (পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 5:15 বজালৈ) - কাৰ্যক্ষম হৈ আছে।

\* \* \* \* \*

## ইন্টিগ্রেটেড লোকপাল স্কিম, ২০২১ এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শ্রী নরেন্দ্র মোদী ২০২১ সালের ১২ নভেম্বর ভার্চুয়াল মোডে আরবিআইয়ের সুসংহত লোকপাল প্রকল্প ২০২১ চালু করেছিলেন।

এই প্রকল্পটি আরবিআই নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলি দ্বারা প্রদত্ত বিভিন্ন পরিষেবার গ্রাহকদের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে শক্তিশালী করার উপর জোর দেয়।

নিম্নলিখিত লোকপাল প্রকল্পগুলিকে একটি মাত্র স্কিমের সঙ্গে যুক্ত করা হচ্ছে, যাতে গ্রাহকরা তাঁদের অভিযোগগুলির দ্রুত নিষ্পত্তি পেতে পারেন:

- ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্প, ২০০৬;
- নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির জন্য লোকপাল প্রকল্প, ২০১৮;
- ডিজিটাল লেনদেনের জন্য লোকপাল প্রকল্প, ২০১৯;

এই প্রকল্পটি আরবিআই লোকপাল ব্যবস্থাকে এখতিয়ার নিরপেক্ষ করে 'এক জাতি এক লোকপাল' পদ্ধতি গ্রহণ করে।

### প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি নিম্নরূপ:

• অভিযোগকারীকে কোন স্কিমের অধীনে ওষুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে হবে তা চিহ্নিত করার আর প্রয়োজন হবে না।

• এই প্রকল্পে 'পরিষেবার অভাব'কে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে অভিযোগ দায়ের করার ভিত্তি হিসেবে, যেখানে বাদ পড়াদের একটি নির্দিষ্ট তালিকা দেওয়া হয়েছে। অতএব, অভিযোগগুলি আর "স্কিমে তালিকাভুক্ত ভিত্তিতে আওতাভুক্ত নয়" এর কারণে প্রত্যাখ্যান করা হবে না।

• এই প্রকল্পটি প্রতিটি লোকপাল পদের এক্তিয়ার বিলুপ্ত করেছে।

• চণ্ডীগড়ের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এ একটি সেন্ট্রালাইজড রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার গড়ে তোলা হয়েছে, যাতে তাঁরা যে কোনও ভাষায় অভিযোগ গ্রহণ ও প্রাথমিক ভাবে গ্রহণ করতে পারেন।

•নিয়ন্ত্রিত সংস্থার প্রতিনিধিত্ব করা এবং নিয়ন্ত্রিত সংস্থার বিরুদ্ধে গ্রাহকদের দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে তথ্য সরবরাহ করার দায়িত্ব হবে রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাঙ্ক বা সমমানের জেনারেল ম্যানেজার পদমর্যাদার প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের।

•সন্তোষজনক এবং সমন্বয়যোগী তথ্য/নথি সরবরাহ না করার জন্য লোকপাল কর্তৃক রোয়েদাদ জারি করা হলে নিয়ন্ত্রিত সত্তার আপিল করার অধিকার থাকবে না।

রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্টের দায়িত্বে থাকা এগজিকিউটিভ ডিরেক্টর হবেন এই প্রকল্পের অধীনে আপিল কর্তৃপক্ষ

<https://cms.rbi.org.in> অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা অব্যাহত থাকবে। অভিযোগগুলি ডেডিকেটেড ই-মেইল [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) মাধ্যমে দায়ের করা যেতে পারে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, চতুর্থ তল, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 ফর্ম্যাটে স্থাপিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার'-এ ফিজিক্যাল মোডে পাঠানো যেতে পারে। এছাড়া টোলফ্রি নম্বর ১৪৪৪৮ (সকাল সাড়ে ৯টা থেকে বিকেল ৫টা ১৫ মিনিট) সহ একটি যোগাযোগ কেন্দ্র চালু রয়েছে।

\*\*\*\*\*

## **Salient features of the Integrated Ombudsman Scheme, 2021**

The integrated Ombudsman Scheme 2021 of RBI was launched on 12th November 2021 in virtual mode by Hon'ble Prime Minister Shri Narendra Modi.

The Scheme emphasizes on strengthening the grievance redress mechanism for consumers of various services provided by the RBI regulated entities.

The following existing ombudsman schemes are being integrated into a single scheme which will offer the benefit of a single platform to customers for getting speedy resolution of their grievances:

- The Banking Ombudsman Scheme, 2006;
- The Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018;
- The Ombudsman Scheme for Digital Transactions, 2019;

The Scheme adopts 'One Nation One Ombudsman' approach by making the RBI Ombudsman mechanism jurisdiction neutral.

### **The salient features of the Scheme are as under:**

- 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. Therefore, the complaints would no longer be rejected simply on account of "not covered under the grounds listed in the scheme".
- The Scheme has done away with the jurisdiction of each ombudsman office.
- A Centralised Receipt and Processing Centre have been set up at RBI, Chandigarh for receipt and initial processing of physical and email complaints in any language.
- 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.

- 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.

The Executive Director in charge of the Consumer Education and Protection Department of RBI would be the Appellate Authority under the Scheme

Complaints can continue to be filed online on <https://cms.rbi.org.in>. Complaints can also be filed through dedicated e-mail [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) or sent in physical mode to the 'Centralised Receipt and Processing Centre' set up at Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 in the format. Additionally, a Contact Centre with a toll-free number - 14448 (9:30 am to 5:15 pm) - is operational.

\* \* \* \* \*

## સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

આરબીઆઈની ઇન્ટિગ્રેટેડ લોકપાલ સ્કીમ 2021 ની શરૂઆત માનનીય પ્રધાનમંત્રી શ્રી નરેન્દ્ર મોદીએ 12 નવેમ્બર, 2021 ના રોજ વર્ચ્યુઅલ મોડમાં કરી હતી.

આ યોજના આરબીઆઈ દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી વિવિધ સેવાઓના ગ્રાહકો માટે ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમને મજબૂત બનાવવા પર ભાર મૂકે છે.

નીચેની હાલની લોકપાલ યોજનાઓને એક જ યોજનામાં સંકલિત કરવામાં આવી છે, જે ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોનું ઝડપથી નિરાકરણ લાવવા માટે એક જ પ્લેટફોર્મનો લાભ પ્રદાન કરશે:

- ધ બેન્કિંગ લોકપાલ સ્કીમ, 2006.
- નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ સ્કીમ, 2018.
- લોકપાલ સ્કીમ ફોર ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ, 2019.

આ યોજના આરબીઆઈ લોકપાલ મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'વન નેશન વન લોકપાલ' અભિગમ અપનાવે છે.

આ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે:

- હવે ફરિયાદી માટે એ જાણવું જરૂરી રહેશે નહીં કે તેણે કઈ યોજના હેઠળ લોકપાલ ને ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ.
- આ યોજના 'સેવામાં ઉણપ'ને ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના આધાર તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરે છે, જેમાં બાકાત રાખવાની ચોક્કસ યાદી સામેલ છે. તેથી, "યોજનામાં સૂચિબદ્ધ આધારો હેઠળ આવરી લેવામાં નહીં આવે" ને કારણે ફરિયાદોને નકારી કાઢવામાં આવશે નહીં.
- આ યોજનાએ દરેક ઓમ્બ્ડ્સમેન ઓફિસના અધિકારક્ષેત્રને દૂર કર્યું છે.
- આરબીઆઈ, ચંદીગઢમાં કોઈ પણ ભાષામાં ભૌતિક અને ઇ-મેઇલની ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે એક સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.

- નિયંત્રિત એકમનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અને નિયમન હેઠળની સંસ્થા સામે ગ્રાહકો દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંબંધમાં માહિતી પ્રદાન કરવાની જવાબદારી જાહેર ક્ષેત્રની બેંકમાં જનરલ મેનેજર કે તેની સમકક્ષ જનરલ મેનેજરની રેન્કના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની રહેશે.
- નિયમનકારી સંસ્થાને એવા કિસ્સાઓમાં અપીલ કરવાનો અધિકાર નહીં હોય, જેમાં લોકપાલ દ્વારા સંતોષકારક અને સમયસર માહિતી/દસ્તાવેજો રજૂ ન કરવા બદલ તેની સામે એવોર્ડ ઇશ્યુ કરવામાં આવ્યો હોય.

ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગના પ્રભારી કાર્યકારી નિયામક આ યોજના હેઠળ આરબીઆઈની એપેલેટ ઓથોરિટી હશે .

<https://cms.rbi.org.in> પર ફરિયાદો ઓનલાઇન નોંધાવવાનું ચાલુ રાખી શકાય છે. ફરિયાદો સમર્પિત ઈ-મેઇલ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) દ્વારા પણ દાખલ કરી શકાય છે અથવા ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથા માળે સ્થાપિત 'સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર'ને ભૌતિક મોડમાં મોકલી શકાય છે. સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 ફોર્મેટમાં. વધુમાં, ટોલ ફ્રી નંબર - 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 સુધી) સાથેનું એક સંપર્ક કેન્દ્ર કાર્યરત છે. \* \* \* \* \*



## एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं

RBI की एकीकृत लोकपाल योजना 2021 को 12 नवंबर 2021 को माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा वर्चुअल मोड में लॉन्च किया गया था।

यह योजना भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के उपभोक्ताओं के लिए शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने पर जोर देती है।

निम्नलिखित मौजूदा लोकपाल योजनाओं को एक योजना में एकीकृत किया जा रहा है जो ग्राहकों को उनकी शिकायतों के त्वरित समाधान के लिए एकल मंच का लाभ प्रदान करेगा:

- बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006;
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018;
- डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019;

यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाती है।

इस योजना की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- शिकायतकर्ता के लिए अब यह बताना जरूरी नहीं होगा कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
- यह योजना अपवर्जनों की एक विनिदष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में सेवा में कमी को परिभाषित करती है। इसलिए, शिकायतों को अब केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के तहत कवर नहीं किए जाने" के कारण खारिज नहीं किया जाएगा।
- इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
- किसी भी भाषा में वास्तविक और ई-मेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक कार्रवाई के लिए भारतीय रिजर्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केन्द्रीकृत रसीद और संसाधन केन्द्र स्थापित किया गया है।

- विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने और विनियमित संस्था के खिलाफ ग्राहकों द्वारा दायर शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में महाप्रबंधक के रैंक में प्रधान नोडल अधिकारी या समकक्ष की होगी।
- विनियमित संस्था को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां संतोषजनक और समय पर सूचना/दस्तावेज प्रस्तुत न करने के लिए लोकपाल द्वारा उसके खिलाफ अधिनिर्णय जारी किया जाता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक इस योजना के तहत अपीलीय प्राधिकारी होंगे <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं। शिकायतें समर्पित ई-मेल [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या भौतिक मोड में भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को प्रारूप में भेजी जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त, टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे) के साथ एक संपर्क केंद्र चालू है।

\*\*\*\*\*

## ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

ಆರ್ಬಿಐನ ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2021 ಅನ್ನು 2021 ರ ನವೆಂಬರ್ 12 ರಂದು ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಪ್ರಧಾನಿ ಶ್ರೀ ನರೇಂದ್ರ ಮೋದಿ ಅವರು ವರ್ಚುವಲ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು.

ಈ ಯೋಜನೆಯು ಆರ್ಬಿಐ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳು ಒದಗಿಸುವ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಒಂದೇ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತಿದ್ದು, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಒಂದೇ ವೇದಿಕೆಯ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006.
- ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018;
- ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019; ಈ ಯೋಜನೆಯು ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಒಂದು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

### ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ದೂರುದಾರನು ಯಾವ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಆಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.
- ಈ ಯೋಜನೆಯು 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ'ಯನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿನಾಯಿತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, "ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಆಧಾರಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವುದಿಲ್ಲ" ಎಂಬ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಈ ಯೋಜನೆಯು ಪ್ರತಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿದೆ. • ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಚಂಡೀಗಢದ ಆರ್ ಬಿಐನಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಲಯದ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ತತ್ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ತೃಪ್ತಿಕರ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿ/ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದ ಕಾರಣ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ತನ್ನ ವಿರುದ್ಧ ತೀರ್ಪು ನೀಡಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಆರ್ಬಿಐನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ, <https://cms.rbi.org.in> ರಿಂದ ಆನ್ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು.

ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ಮೂಲಕವೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ  
ಮೋಡ್ನಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿ  
ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'ಕ್ಕೆ 160017 ರೂಪದಲ್ಲಿ  
ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15)  
ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆ. \* \* \* \* \*

ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ, 2021

ബഹുമാനപ്പെട്ട പ്രധാനമന്ത്രി ശ്രീ നരേന്ദ്ര മോദി വെർച്വൽ മോഡ് വഴി 2021 നവംബർ 12-ന് ആർബിട്രേഷ്യുടെ സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 ആരംഭിച്ചു.

ആർബിട്രേഷ്യെ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന വിവിധ സേവനങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിന് പദ്ധതി ഊന്നൽ നൽകുന്നു.

താഴെപ്പറയുന്ന ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകൾ ഒരൊറ്റ സ്കീമിലേക്ക് സംയോജിപ്പിക്കുന്നു ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികളുടെ പരിഹാരം വേഗത്തിൽ ഒരൊറ്റ പ്ലാറ്റ്ഫോമിന്റെ സഹായത്തോടെ ലഭിക്കും.

- ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006;
- നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018;
- ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019;

ആർബിട്രേഷ്യയെ രൂപപ്പെടുത്തി 'ഒരു രാഷ്ട്രം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ' എന്ന സമീപനമാണ് പദ്ധതി സ്വീകരിക്കുന്നത് ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെക്കാനിസം അധികാരപരിധി നിഷ്പക്ഷമാണ്.

സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

- പരാതിക്കാരന് താൻ/അവൾ ഏത് സ്കീമിന് കീഴിലാണ് പരാതി നൽകേണ്ടത് എന്ന് തിരിച്ചറിയേണ്ട ആവശ്യമില്ല
- 'സേവനത്തിലെ പോരായ്മ' ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനമായി സ്കീം നിർവ്വചിക്കുന്നു കൂടെ ഒഴിവാക്കലുകളുടെ നിർദ്ദിഷ്ട ലിസ്റ്റ്. അതിനാൽ പരാതികൾ ഇനി തള്ളില്ല "സ്കീമിൽ ലിസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന അടിസ്ഥാനങ്ങൾക്ക് കീഴിലല്ല" എന്നതിന്റെ പേരിൽ
- ഓരോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റെയും അധികാരപരിധി ഈ പദ്ധതി ഇല്ലാതാക്കി.

- ചണ്ഡീഗഢ് ഏതെങ്കിലും ഭാഷയിലുള്ള ഫിസിക്കൽ, ഇമെയിൽ പരാതികളുടെ രസീതും പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗിനും വേണ്ടി റിസർവ് ബാങ്കിൽ ഒരു കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, സംസ്കരണ കേന്ദ്രം സ്ഥാപിച്ചു.
- പ്രാതിനിധ്യ വഹിക്കുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പേര് നൽകിയും, ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നും നൽകിയ പരാതികൾക്ക് സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്വം പൊതുവെ ബാങ്കിൽ ജനറൽ മാനേജരോ, സമാനമാറ്റുന്ന പദവിയിലുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്.
- തൃപ്തികരവും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങൾ/രേഖകൾ നൽകാത്തതിനെതിരെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഒരു അവാർഡ് നൽകുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ അപ്പീൽ ചെയ്യാൻ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അവകാശമില്ല

ആർ ബി ഐയുടെ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസവും സംരക്ഷണവും വകുപ്പിന്റെ അധികാരിപ്പിനായ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ, പദ്ധതിയിൽ വിധി വാദിക്കുന്ന അധികാരിയായിരിക്കും.

<https://cms.rbi.org.in> എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ പരാതികൾ ഓൺലൈനായി ഫയൽ ചെയ്യുന്നത് തുടരാം. സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) വഴിയും പരാതികൾ നൽകാം. അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ' നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017 ലേക്ക് നിശ്ചിത ഘടനയിൽ അയാകാം.

കൂടാതെ, ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ - 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) - പ്രവർത്തനക്ഷമമാണ്.

## ସମ୍ବିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ, ୨୦୨୧

୧୨ ନଭେମ୍ବର ୨୦୨୧ରେ ମାନ୍ୟବର ପ୍ରଧାନମନ୍ତ୍ରୀ ଶ୍ରୀ ନରେନ୍ଦ୍ର ମୋଦୀ ଭର୍ଚୁଆଲ୍ ମୋଡ୍ ରେ ଆରବିଆଇର ସମ୍ବିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୨୧ର ଶୁଭାରମ୍ଭ କରିଥିଲେ ।

ଆରବିଆଇ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସେବାର ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ଉପରେ ଏହି ଯୋଜନା ଗୁରୁତ୍ୱାରୋପ କରେ ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଦ୍ୟମାନ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକୁ ଏକକ ଯୋଜନାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଦ୍ୱିତୀୟ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ପ୍ଲାଟଫର୍ମର ଲାଭ ପ୍ରଦାନ କରିବ:

- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୦୭;
- ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୧୮; • ଡିଜିଟାଲ କାରବାର ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୧୯;

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ନିରପେକ୍ଷ କରି ଏହି ଯୋଜନା 'ୱାନ୍ ନେସନ୍ ୱାନ୍ ଲୋକପାଳ' ଆଭିଯୁକ୍ତ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ।

### **ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:**

- ଜଣେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କେଉଁ ଯୋଜନାରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବେ ତାହା ଚିହ୍ନଟ କରିବା ଆଉ ଜରୁରୀ ହେବ ନାହିଁ ।
- ଏହି ଯୋଜନାରେ 'ସେବାରେ ଅଭାବ'କୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ଆଧାର ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି, ଯେଉଁଥିରେ ବାବୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତାଲିକା ରହିଛି । ତେଣୁ "ଯୋଜନାରେ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ଆଧାରରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବାରୁ" ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଉ ଖାରଜ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- ଏହି ଯୋଜନା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଲୋକପାଳ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରକୁ ଉଚ୍ଛେଦ କରିଛି ।
- ଯେକୌଣସି ଭାଷାରେ ଶାରୀରିକ ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରଣ ପାଇଁ ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ସ୍ଥିତ ଆରବିଆଇରେ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଛି ।
- ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ବିରୋଧରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଦାଖଲ କରିଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଦାୟିତ୍ୱ ଏକ ରାଷ୍ଟ୍ରୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଜେନେରାଲ ମ୍ୟାନେଜର ପାହ୍ୟାର ପ୍ରିସ୍ଥିପାଳ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ କିମ୍ବା ସମକକ୍ଷ ହେବ ।
- ସନ୍ତୋଷଜନକ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସୂଚନା/ସମ୍ବାଦିତ ଦାଖଲ ନ କରିବା ପାଇଁ ଲୋକପାଳ କି ଦ୍ୱାରା ପୁରସ୍କାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ମାମଲାରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ଆବେଦନ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିବ ନାହିଁ ।

ଆରବିଆଇର ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗବାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ହେବେ

<https://cms.rbi.org.in> ଅନୁଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ । ଏହି ଫର୍ମାଟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼- 160017 ଠାରେ ସ୍ଥାପିତ 'ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର'କୁ ଡେଡିକେଟେଡ଼ ଇ-ମେଲ୍ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ୧୪୪୪୮ (ସକାଳ ସାଢ଼େ ୯ଟାରୁ ଅପରାହ୍ନ ୫ଟା ୧୫) ନମ୍ବର ବିଶିଷ୍ଟ କଣ୍ଟାକ୍ଟ ସେଣ୍ଟର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ରହିଛି ।

\* \* \* \* \*



### **ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ**

ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2021 ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ 12 ਨਵੰਬਰ 2021 ਨੂੰ ਮਾਣਯੋਗ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਸ਼੍ਰੀ ਨਰਿੰਦਰ ਮੋਦੀ ਨੇ ਵਰਚੁਅਲ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਸੀ।

ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕੋ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦਾ ਲਾਭ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ:

- ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006;

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2018;

ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2019;

ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ ਹੁਣ ਇਹ ਪਛਾਣਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਕਿਸ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਇਹ ਸਕੀਮ 'ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ' ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਹਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੂਚੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੁਣ ਸਿਰਫ "ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਸੂਚੀਬੱਧ ਆਧਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਵਰ ਨਾ ਕਰਨ" ਕਰਕੇ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਨੇ ਹਰੇਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਭੌਤਿਕ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਵਿਖੇ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਰੁੱਧ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਰੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਹੋਣਗੇ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> ਨੂੰ ਆਨਲਾਈਨ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - ਵਿਖੇ ਸਥਾਪਤ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' ਨੂੰ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ 160017 ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ) ਵਾਲਾ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਚਾਲੂ ਹੈ। \* \* \* \* \*

## ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள், 2021

ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021 நவம்பர் 12, 2021 அன்று மாண்புமிகு பிரதமர் திரு நரேந்திர மோடி அவர்களால் மெய்நிகர் பயன்முறையில் தொடங்கப்பட்டது.

ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் பல்வேறு சேவைகளின் நுகர்வோருக்கான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வலுப்படுத்துவதை இத்திட்டம் வலியுறுத்துகிறது.

தற்போதுள்ள கீழ்க்கண்ட ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டங்கள் ஒரே திட்டத்தில் ஒருங்கிணைக்கப்படுகின்றன, இது வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை விரைவாகத் தீர்ப்பதற்கு ஒரே தளத்தின் பலனை வழங்கும்:

- தி பேங்கிங் ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2006;
- வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018;
- டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2019;

RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் பொறிமுறையை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் இந்தத் திட்டம் 'ஒரு தேசம் ஒரு ஒம்புட்ஸ்மேன்' அணுகுமுறையை ஏற்றுக்கொள்கிறது.

### திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

- புகார்தாரர் எந்தத் திட்டத்தின் கீழ் அவர்/அவள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்க வேண்டும் என்பதைக் கண்டறிய வேண்டிய அவசியமில்லை.
- ஒரு குறிப்பிட்ட விலக்கு பட்டியலுடன், புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான அடிப்படையாக 'சேவையில் குறைபாடு' என்பதை திட்டம் வரையறுக்கிறது. எனவே, "திட்டத்தில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள காரணங்களின் கீழ் வரவில்லை" என்ற காரணத்திற்காக புகார்கள் இனி நிராகரிக்கப்படாது.
- இத்திட்டம் ஒவ்வொரு ஆம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தின் அதிகார வரம்பையும் நீக்கியுள்ளது.

• எந்தவொரு மொழியிலும் நேரடி மற்றும் மின்னஞ்சல் புகார்களைப் பெறுவதற்கும் ஆரம்பச் செயலாக்கத்திற்கும் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், சண்டிகரில் உள்ள RBI இல் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.

• ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துதல் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்கள் தாக்கல் செய்யும் புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களை வழங்குதல் ஆகியவை பொதுத்துறை வங்கியில் பொது மேலாளர் அல்லது அதற்கு சமமான பதவியில் உள்ள முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பொறுப்பாகும்.

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் திருப்திகரமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல்/ஆவணங்களை வழங்காததற்காக அதற்கு எதிராக ஒம்புட்ஸ்மேன் மூலம் விருது வழங்கப்படும் சந்தர்ப்பங்களில் மேல்முறையீடு செய்ய உரிமை இல்லை.

ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறைக்கு பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர், இத்திட்டத்தின் கீழ் மேல்முறையீட்டு ஆணையமாக இருப்பார்.

<https://cms.rbi.org.in> என்ற இணையதளத்தில் புகார்களைத் தொடரலாம். புகார்களை பிரத்யேக மின்னஞ்சல் [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) மூலமாகவும் பதிவு செய்யலாம் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' நேரடியாக அனுப்பலாம். வடிவம். கூடுதலாக, கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் - 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) - ஒரு தொடர்பு மையம் செயல்படுகிறது.

## ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు

RBI యొక్క ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021ని 12 నవంబర్ 2021న గౌరవనీయులైన ప్రధాన మంత్రి శ్రీ నరేంద్ర మోదీ వర్చువల్ మోడ్లో ప్రారంభించారు.

RBI నియంత్రిత సంస్థలు అందించే వివిధ సేవల వినియోగదారుల కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడంపై ఈ పథకం నొక్కి చెబుతుంది.

ప్రస్తుతం ఉన్న కింది అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్లు ఒకే స్కీమ్లో ఏకీకృతం చేయబడుతున్నాయి, ఇది వినియోగదారులకు వారి ఫిర్యాదులను త్వరగా పరిష్కరించడం కోసం ఒకే ప్లాట్ఫారమ్ యొక్క ప్రయోజనాన్ని అందిస్తుంది:

- బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2006;
- నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018;
- డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2019;

RBI అంబుడ్స్మన్ మెకానిజం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది.

### **పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:**

- ఫిర్యాదుదారుడు అతను/ఆమె ఏ పథకం కింద అంబుడ్స్మన్ కి ఫిర్యాదు చేయాలో గుర్తించాల్సిన అవసరం ఉండదు.
- స్కీమ్ 'సేవలో లోపం' అనేది ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి ఒక నిర్దిష్ట మినహాయింపుల జాబితాతో నిర్వచిస్తుంది. అందువల్ల, "స్కీమ్లో జాబితా చేయబడిన కారణాల కింద కవర్ చేయబడలేదు" అనే కారణంగా ఫిర్యాదులు ఇకపై తిరస్కరించబడవు.
- పథకం ప్రతి అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం అధికార పరిధిని తొలగించింది.
- ఏదైనా భాషలో భౌతిక మరియు ఇమెయిల్ ఫిర్యాదుల స్వీకరణ మరియు ప్రారంభ ప్రాసెసింగ్ కోసం RBI, చండీగడ్లో కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం ఏర్పాటు చేయబడింది.

• నియంత్రిత సంస్థకు ప్రాతినిధ్యం వహించడం మరియు నియంత్రిత సంస్థకు వ్యతిరేకంగా కస్టమర్లు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి సమాచారాన్ని అందించడం వంటి బాధ్యత ప్రభుత్వ రంగ బ్యాంక్ లేదా తత్సమాన జనరల్ మేనేజర్ హోదాలో ఉన్న ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్పై ఉంటుంది.

• సంకీర్ణకరమైన మరియు సమయానుకూల సమాచారం/పత్రాలను అందించనందుకు దానికి వ్యతిరేకంగా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా అవార్డు జారీ చేయబడిన సందర్భాల్లో అప్పీల్ చేసే హక్కు నియంత్రణ సంస్థకు ఉండదు.

RBI యొక్క వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగానికి బాధ్యత వహించే ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఈ పథకం క్రింద అప్పీల్ అధికారిగా ఉంటారు.

ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో <https://cms.rbi.org.in>లో పైల్ చేయడం కొనసాగించవచ్చు. ఫిర్యాదులను అంకితమైన ఇ-మెయిల్ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ద్వారా కూడా దాఖలు చేయవచ్చు లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017లో ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్'కు ఫిజికల్ మోడ్లో పంపవచ్చు. ఫోర్మాట్. అదనంగా, 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) టోల్-ఫ్రీ నంబర్తో సంప్రదింపు కేంద్రం పనిచేస్తుంది.

\* \* \* \* \*