

ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમાન સ્કીમ 2021ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

ભારતીય રીઝર્વ બેન્ક દ્વારા 12 નવેમ્બર, 2021ના રોજ ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમાન સ્કીમનો પ્રારંભ કરાયો હતો.

આ યોજનાની કેટલીક મહત્વની વિશેષતાઓ નીચે પ્રમાણે છે:

- કોઇપણ ભાષામાં રહેલી ફરિયાદોને પ્રાપ્ત કરવા અને તેના પ્રારંભિક પ્રોસેસિંગ માટે, RBI દ્વારા એક કેન્દ્રીયકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટરની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.
- આ યોજના સેવામાં ટ્રૂટીને ફરિયાદ દાખલ કરવાનો આધાર માને છે, જેમાં કેટલીક ચોક્કસ બાબતોને બાકાત રખાયેલી છે.
- યોજના હેઠળ કરાઇ શકાતી ફરિયાદો:
 - જો ફરિયાદીએ સંબંધિત નિયામક એકમને લેખિતમાં ફરિયાદ કરી હોય અને બેન્ક દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણપણે અથવા તેના અમુક હિસ્સાને નકારી દીધો હોય અને, ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા
 - બેન્કને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઇ તે દિવસથી 30 દિવસમાં ફરિયાદીને કોઇપણ જવાબ ન મળ્યો હોય
- ફરિયાદીને બેન્ક તરફથી જવાબ મળી જાય, અથવા જવાબ મળ્યો જ નહોતો તો, ફરિયાદી ફરિયાદ કર્યાના એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદરના સમયગાળામાં ફરિયાદ કરી શકે છે.
- યોજના હેઠળ નીચેની બાબતોને લગતી ફરિયાદો બેન્કિંગ ઓમ્બુડ્સમાનને નહીં કરી શકાય.
 - ઓમ્બુડ્સમાન સમક્ષ કોઇ ફરિયાદ પહેલાંથીજ પડતર હોય તેવી અથવા જે ફરિયાદનું ઓમ્બુડ્સમાને તેના મેરિટના આધારે નિરાકરણ કર્યું હોય અને તેવીજ કામગીરી અંગેની બીજી ફરિયાદ
 - કોઇપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યૂનલ અથવા લવાદ, અથવા કોઇપણ અન્ય ફોરમ અથવા પ્રાધિકરણ સમક્ષ પડતર હોય અથવા કોઇપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યૂનલ અથવા લવાદ અથવા કોઇપણ ફોરમ અથવા પ્રાધિકરણ દ્વારા તેનું મેરિટના આધારે નિરાકરણ લાવી દેવાયું હોય.
- ફરિયાદને ઓનલાઇન રીતે અહીં દાખલ કરી શકાય છે <https://cms.rbi.org.in>. રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 સ્થિત સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્સ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં પણ ફરિયાદ મોકલી શકાય છે. વધુમાં કોન્ટેક્ટ સેન્ટરમાં ટોલ-ફ્રી નંબર - 14448 પર
- RBI દ્વારા નિર્ધારિત પ્રારૂપ (ફોર્મેટ)માં ગ્રાહક ફરિયાદ કરી શકે છે.
- વધારે વિગતો માટે, એક નકલ [યોજનાની](https://cms.rbi.org.in) શાખા ખાતે, RBIની વેબસાઇટ પર અને CMS પોર્ટલ પર ઉપલબ્ધ છે (<https://cms.rbi.org.in>).

RBL બેન્ક

શાખા પ્રબંધક