

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਂਟ ਸਕੀਮ 2021 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ 12 ਨਵੰਬਰ 2021 ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਂਟ ਸਕੀਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ:

- ਕਿਸੇ ਵੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ RBI ਵਿਖੇ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਸਕੀਮ 'ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ' ਨੂੰ ਬੇਦਖਲੀ ਦੀ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸੂਚੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਣ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ
 - ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ, ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਣ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਂਟ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਓਮਬਡਸਮੈਂਟ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਓਮਬਡਸਮੈਂਟ ਵੱਲੋਂ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
 - ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਅੰਗੇ ਲੰਬਿਤ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਵਿਖੇ ਸਥਾਪਤ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਵੀ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਟੈਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 144448 ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ।
- ਗਾਹਕ RBI ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, [ਸਕੀਮ](#) ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਅਤੇ RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ CMS ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

RBL ਬੈਂਕ

ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ