



## रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना-2021

Reserve Bank-Integrated Ombudsman Scheme (RB-IOs)-2021

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना के अंतर्गत शिकायत कैसे दर्ज की जा सकती है?

- ऑनलाइन-भारतीय रिज़र्व बैंक के सी.एम.एस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से।

भौतिक रूप में शिकायत दर्ज कराना—

- योजना के अनुबंध 'क' में विनिर्दिष्ट प्रारूप में पत्र/ डाक
- केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर- 17, सेन्ट्रल विस्टा, चंडीगढ़-160017 को भेज कर।
- दिनांक 12 नवम्बर 2021 से सभी शिकायतें भौतिक रूप से कानपुर कार्यालय में न भेजकर सीधे केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर-17, सेन्ट्रल विस्टा, चंडीगढ़-160017 को प्रेषित करें।

टोल फ्री नंबर / Toll Free Number: 14448

सप्ताह में 5 दिन सोमवार से शुक्रवार

(9:30am to 5:15pm) राष्ट्रीय अवकाश छोड़कर

(Five days in a week from Monday to Friday

9:30am to 5:15pm) Excluding National Holidays)

- शिकायत से जुड़े प्रश्नों और सूचनाओं को केंद्रीकृत करना
- शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ता की सहायता करना
- उनकी शिकायतों और रिज़र्व बैंक की शिकायत निवारण प्रणाली से संबंधित सूचना प्रदान करना
- हिंदी और अंग्रेजी के अलावा, आठ क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध

To Centralize complaint related queries and information

To provide assistance to the complainants in lodging complaints

To provide information pertaining to their complaints and the grievance redressal mechanism of RBI

Available in eight regional languages, apart from Hindi and English

How can one file complaint under RB- IOs?

### ONLINE

Through RBI's CMS portal

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

### PHYSICAL COMPLAINT

Letter/post

in the form as specified in Annexure 'A' in the Scheme

To "Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh - 160017"



## रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना-2021

Reserve Bank-Integrated Ombudsman Scheme (RB-IOs)-2021

## रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना की विशेषताएं

### Features of RB-IOs

- 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' पद्धति  
'One Nation One Ombudsman' approach.
- मौजूदा तीनों लोकपाल योजनाओं को साथ लाना, जिससे कि ग्राहक सुरक्षा और शिकायत निवारण में वृद्धि हो सके।  
Bringing the three existing Ombudsman schemes together, enhancing consumer protection and grievance redress.
- विस्तृत दायरा  
Expanded coverage
- समस्त वाणिज्यिक बैंक, आरआरबी, अनुसूचित शहरी सहकारी बैंक, एनबीएफसी-डी, ₹100 करोड़ एवं उससे अधिक की परिसम्पति वाले एनबीएफसी-एनडी, और गैर-बैंक भुगतान प्रणाली प्रतिभागी और ₹ 50 करोड़ एवं उससे अधिक के जमा वाले गैर-अनुसूचित शहरी सहकारी बैंक।  
All Commercial Banks, RRBs, scheduled UCBs, NBFCs-D, NBFCs-ND, with assets of ₹ 100 crore and above, Non-Bank Payment System Participants and Non-scheduled UCBs with deposit size of ₹ 50 crore and above.
- अन्य सभी विनियमित संस्थाओं को चरणबद्ध तरीके से रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना के अंतर्गत लाया जाना है।  
All other REs to be brought under RB-IOs in a phased manner
- अपवाद सूची को छोड़कर 'सेवा में कमी' से संबंधित सभी शिकायतें स्वीकार की जाएंगी।  
All complaints involving 'deficiency in service' except a list of exclusions will be admitted.



## रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना-2021

Reserve Bank-Integrated Ombudsman Scheme (RB-IOS)-2021

### रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना के लाभ Benefits of RBI-IOS

- एकल संदर्भ बिंदु।  
**Single point of reference.**
- विभिन्न विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों हेतु समाधान में एकरूपता।  
**Consistency in resolution for customers of different Regulated Entities.**
- त्वरित निवारण।  
**Faster Redressal.**
- शिकायतकर्ता के आवासीय पते के आधार पर लोकपाल कार्यालयों को शिकायतों का आवंटन।  
**Allocation of complaints to Ombudsman Offices based on the complainant's residential address.**
- कम शिकायतें अस्वीकृति-लागू योजना, विनिर्दिष्ट आधार और समुचित क्षेत्राधिकार के अंतर्गत फाइल न करने पर कोई अस्वीकृति नहीं।  
**Fewer rejections – no rejections on account of not filed under applicable scheme, specified grounds and appropriate jurisdiction.**
- वर्चुअल मोड/ वीडियो कॉन्फरेन्सिंग के माध्यम से सुलह बैठकें/बातचीत।  
**Conciliation meetings/interactions through virtual mode/video conferencing.**
- सहायता/सूचना के लिए टोल-फ्री नम्बर की उपलब्धता।  
**Availability of a toll-free contact number for assistance/information.**
- मुआवजे के लिए समान मौद्रिक सीमा।  
**Similar monetary limit for compensation.**



## रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना-2021

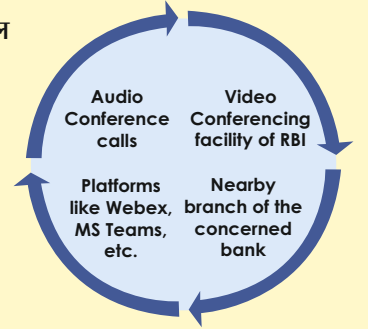
Reserve Bank-Integrated Ombudsman Scheme (RB-IOS)-2021

कोई भी व्यक्ति किसी भी स्थान से लोकपाल कार्यालय में सुलह बैठक में भाग ले सकता है।

**One can participate in the conciliation meeting in the Ombudsman office from anywhere**

### सुलह बैठक में भाग लेने के तरीके MODE OF CONCILIATION MEETING

- ऑडियो कॉन्फरेन्स कॉल
- रिज़र्व बैंक की वीडियो कॉन्फरेन्सिंग सुविधा
- वेबएक्स, एमएस टीम्स, आदि जैसे प्लैटफॉर्म
- संबंधित बैंक की नजदीकी शाखा



### शिकायत प्रबंधन प्रणाली Complaint Management System

- शिकायत का पंजीकरण होने पर शिकायतकर्ता के मोबाइल नंबर और ई-मेल पर स्वतः पावती।  
**Auto-acknowledgement to the complainant's mobile no. and Email-Id upon registration of the complaint.**
- शिकायत की स्थिति की जानकारी ऑनलाइन प्राप्त करने की सुविधा।  
**Facility for online tracking of complaint status.**
- यदि ई-मेल उपलब्ध हो तो समापन पत्र बनाने और भेजने का कार्य शिकायत बंद होने के साथ ही किया जाता है।  
**Closure letter generated and sent simultaneously with the closure of the complaint if e-mail address is available.**
- लोकपाल के निर्णय/जारी अधिनिर्णय के विरुद्ध अपील ऑनलाइन फाइल का प्रावधान।  
**Online filing of appeal against the decision of the Ombudsman/Award issued.**