

Salient Features: The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021

RBI has integrated the three Ombudsman schemes of RBI namely, (i) the Banking Ombudsman Scheme, 2006; (ii) the Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018; and (iii) the Ombudsman Scheme for Digital Transactions, 2019; into one “The Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021”. The Scheme adopts ‘One Nation One Ombudsman’ approach by making the RBI Ombudsman mechanism jurisdiction neutral.

The Integrated Ombudsman Scheme, 2021 is effective from 12 November 2021.

Some of the salient features of the Scheme are:

1. It will no longer be necessary for a complainant to identify under which scheme he/she should file complaint with the Ombudsman.
2. 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”.
3. The Scheme has done away with the jurisdiction of each ombudsman office.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Reserve Bank of India has established the Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC) at Chandigarh for receipt of the complaints Pan India.

While complaints can continue to be filed online on <https://cms.rbi.org.in>, complaints can also be filed through the dedicated e-mail (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 provided. Additionally, a Contact Centre with a toll-free number – 14448 (9:30 am to 5:15 pm) – is also being operationalized in Hindi, English and in eight regional languages to begin with and will be expanded to cover other Indian languages in due course. The Contact Centre will provide information/clarifications regarding the alternate grievance redress mechanism of RBI and to guide complainants in filing of a complaint.

8. A copy of the Scheme is available on the RBI website and on the CMS portal (<https://cms.rbi.org.in>).

A complaint under the Scheme shall not lie unless:

- (a) the complainant had, before making a complaint under the Scheme, made a written complaint to the Regulated Entity concerned and –
 - i. the complaint was rejected wholly or partly by the Regulated Entity, and the complainant is not satisfied with the reply; or the complainant had not received any reply within 30 days after the Regulated Entity received the complaint; and
 - ii. the complaint is made to the Ombudsman within one year after the complainant has received the reply from the Regulated Entity to the complaint or, where no reply is received, within one year and 30 days from the date of the complaint.
- (b) the complaint is not in respect of the same cause of action which is already-
 - i. pending before an Ombudsman or settled or dealt with on merits, by an Ombudsman, whether or not received from the same complainant or along with one or more complainants, or one or more of the parties concerned;
 - ii. pending before any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority; or, settled or dealt with on merits, by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority, whether or not received from the same complainant or along with one or more of the complainants/parties concerned;
- (c) the complaint is not abusive or frivolous or vexatious in nature;
- (d) the complaint to the Regulated Entity was made before the expiry of the period of limitation prescribed under the Limitation Act, 1963, for such claims;
- (e) the complainant provides complete information as specified in clause 11 of the Scheme;
- (f) the complaint is lodged by the complainant personally or through an authorized representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person.

No complaint for deficiency in service shall lie under the Scheme in matters involving:

- (a) commercial judgment/commercial decision of the Bank;
- (b) a dispute between a vendor and the Bank relating to an outsourcing contract;
- (c) a grievance not addressed to the Ombudsman directly;
- (d) general grievances against Management or Executives of the Bank;
- (e) a dispute in which action is initiated by the Bank in compliance with the orders of a statutory or law enforcing authority;
- (f) a service not within the regulatory purview of the Reserve Bank;
- (g) a dispute between Banks; and
- (h) a dispute involving the employee-employer relationship of a Bank.

For more details, please refer to the Scheme details available on the Bank’s website www.hsbc.co.in or at RBI website www.rbi.org.in.

The copy of the Scheme is also available in our branches, which will be provided to customers upon request.

मुख्य विशेषताएं: रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने आरबीआई की तीन लोकपाल योजनाओं अर्थात् (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; तथा (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को एक 'रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' में एकीकृत किया है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाती है।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021: 12 नवंबर 2021 से लागू है।

योजना की कुछ मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

1. अब शिकायतकर्ता को यह पहचानने की आवश्यकता नहीं होगी कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करनी चाहिए।
2. योजना 'सेवा में कमी' को अपवर्जनों की एक निर्दिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में परिभाषित करती है। इसलिए, शिकायतों को अब केवल 'योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत नहीं आने' के कारण अस्वीकृत नहीं किया जाएगा।
3. इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
4. किसी भी भाषा में भौतिक और ई-मेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए आरबीआई, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
5. विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और ग्राहकों द्वारा विनियमित इकाई के विरुद्ध दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक महाप्रबंधक के पद या समकक्ष पद में पर प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।
6. विनियमित संस्था को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां लोकपाल द्वारा उसके विरुद्ध संतोषजनक और समय पर सूचना/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने के लिए कोई अवॉर्ड जारी किया जाता है।
7. भारतीय रिजर्व बैंक ने पूरे भारत में शिकायतों की प्राप्ति के लिए चंडीगढ़ में केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) की स्थापना की है।

जबकि शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं, शिकायतें समर्पित ई-मेल (CRPCrbi.org.in) के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017 में स्थापित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' को दिए गए प्रारूप में भौतिक रूप में भेजी जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त, एक टोल-फ्री नंबर-14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे) - के साथ एक संपर्क केंद्र भी हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में शुरू किया जा रहा है और उचित समय में अन्य भारतीय भाषाओं को शामिल करने के लिए इसका विस्तार किया जाएगा। संपर्क केंद्र आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा।

8. योजना की प्रति आरबीआई की वेबसाइट पर और सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध है।

योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं की जा सकेगी जब तक:

- (a) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत न की हो और -
 - (i) शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा अस्वीकृत न कर दिया गया हो और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो; और
 - (ii) शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या जहां कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर लोकपाल को शिकायत प्रस्तुत की जाती है।
- (b) शिकायत उसी वाद हेतुक के संबंध में नहीं है जो पहले से ही -
 - (i) लोकपाल के समक्ष लंबित हो या लोकपाल द्वारा निपटारा या गुणों के आधार पर निपटारा गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
 - (ii) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा निपटारा या गुणों के आधार पर निपटारा गया हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
- (c) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं हो;
- (d) इस तरह के दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित परिसीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई हो;
- (e) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;
- (f) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं होगी:

- (a) बैंक का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निश्चय;
- (b) किसी आउटसोर्सिंग संविदा से संबंधित विक्रेता और बैंक के बीच विवाद;
- (c) शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है;
- (d) बैंक के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- (e) विवाद जिसमें बैंक द्वारा वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- (f) ऐसी सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- (g) बैंकों के बीच विवाद; तथा
- (h) बैंक के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

अधिक जानकारी के लिए, कृपया बैंक की वेबसाइट www.hsbc.co.in या भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध योजना के विवरण देखें।

योजना की प्रति हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है, जो ग्राहकों के अनुरोध पर प्रदान की जाएगी।

মুখ্য বৈশিষ্ট্যাবলী : রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - সমন্বিত লোকপাল যোজনা, 2021

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই), আরবিআই'র তিনটি লোকপাল যোজনা, অর্থাৎ (i) ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনা, 2006; (ii) ব্যাঙ্কিং রহিত আর্থিক কোম্পানীগুলোর জন্যে লোকপাল যোজনা, 2018 এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্যে লোকপাল যোজনা, 2019 নামে একটা 'রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - সমন্বিত লোকপাল যোজনা, 2021' মধ্যে সমন্বিত করেছে। এই যোজনা আরবিআই লোকপাল কার্যসাধন ব্যবস্থার অধিকারক্ষেত্রকে নিরপেক্ষ বানানোর দ্বারা 'এক রাষ্ট্র এক লোকপাল' দৃষ্টিকোণ অবলম্বন করে।

12 নভেম্বর 2021 তারিখ থেকে সমন্বিত লোকপাল যোজনা, 2021 কার্যকরী হয়েছে।

যোজনার কিছু মুখ্য বৈশিষ্ট্যাবলী :

1. এখন আর একজন অভিযোগকারীকে এটা শনাক্ত করার আবশ্যিকতা হবে না যে তাঁকে কোন যোজনার অধীনে লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করা দরকার।
2. বহির্ভুক্তির একটা সুনির্দিষ্ট তালিকা সহ অভিযোগ দায়ের করার জন্যে সঙ্গত কারণ হিসাবে এই যোজনা 'পরিষেবায় ঘাটতি' নির্ধারণ করে। তাই এখন আর 'যোজনাতে তালিকাভুক্ত সঙ্গত কারণ অধীনে আওতাভুক্ত নয়' হিসাবে সহজভাবে বাতিল করা যাবে না।
3. এই যোজনা প্রত্যেক লোকপাল কার্যালয়ের অধিকারক্ষেত্রকে সমাপ্ত করে দিয়েছে।
4. যেকোন ভাষায় বাস্তবিক এবং ই-মেইল অভিযোগসমূহ প্রাপ্তি এবং প্রারম্ভিক প্রক্রিয়াকরণের জন্যে আরবিআই, চণ্ডীগড়ে একটা কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র স্থাপন করেছে।
5. নিয়ামকগত সত্তার প্রতিনিধিত্ব করা এবং গ্রাহকদের দ্বারা নিয়ামকগত সত্তার বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগগুলোর ব্যাপারে তথ্য উপস্থাপনা করার দায় সরকারি ব্যাঙ্কের জেনারেল ম্যানেজার বা সমতুল্য পদে থাকা প্রধান নোডাল আধিকারিকের হবে।
6. নিয়ামকগত সত্তার সেইসব মামলায় আপীল করার অধিকার থাকবে না যেখানে লোকপাল দ্বারা উহার বিরুদ্ধে সন্তোষজনক এবং সময়মত তথ্য/দস্তাবেজ উপস্থাপনা না করার জন্যে কোনও অ্যাওয়ার্ড জারি করা হয়েছে।
7. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক সারা ভারতে অভিযোগসমূহ প্রাপ্তির জন্যে চণ্ডীগড়ে কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (সিআরপিসি) স্থাপন করেছে।

<https://cms.rbi.org.in>য়ে অনলাইন অভিযোগসমূহ দায়ের করতে পারা যাবে, যেখানে সমর্পিত ই-মেইল (CRPC@rbi.org.in) মাধ্যমেও অভিযোগসমূহ দায়ের করতে পারা যাবে বা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, চারতলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160 017 ঠিকানায় স্থাপিত 'কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র' প্রদত্ত আকারে বাস্তবিক ধরণে পাঠাতে পারা যাবে। অতিরিক্তরূপে, একটা টোল-ফ্রী নাম্বার - 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15 পর্যন্ত) সহ একটা যোগাযোগ কেন্দ্রও হিন্দী, ইংরাজী এবং আট আঞ্চলিক ভাষায় শুরু করা হতে চলেছে আর যথাযথ সময়ে অন্যান্য ভারতীয় ভাষাও শামিল করার জন্যে এটা প্রসারিত করা হবে। যোগাযোগ কেন্দ্র আরবিআই'র বিকল্প অভিযোগ প্রতিবিধান কার্যসাধন ব্যবস্থার ব্যাপারে তথ্য/সুস্পষ্টকরণ প্রদান করবে এবং অভিযোগ দায়ের করায় অভিযোগকারীদের পথনির্দেশ দেবে।

8. যোজনার কপি আরবিআই'র ওয়েবসাইটে এবং সিএমএস পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) পাওয়া যায়।

যোজনার অধীনে একটা অভিযোগ তখন পর্যন্ত করা যাবে না যখন পর্যন্ত :

- (ক) অভিযোগকারী যোজনার অধীনে অভিযোগ করার পূর্বে সংশ্লিষ্ট নিয়ামকগত সত্তার কাছে একটা লিখিত অভিযোগ না করে থাকেন এবং -
- i. নিয়ামকগত সত্তার দ্বারা অভিযোগ পূর্ণতঃ বা আংশিকরূপে বাতিল হয়ে থাকে এবং অভিযোগকারী জবাবের সঙ্গে সন্তুষ্ট না হন; অথবা নিয়ামকগত সত্তা অভিযোগ প্রাপ্ত করার পর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনও জবাব না পেয়ে থাকেন; এবং
 - ii. অভিযোগকারীর কাছে অভিযোগের জন্যে নিয়ামকগত সত্তার থেকে জবাব প্রাপ্ত হওয়ার এক বছরের মধ্যে বা কোনও জবাব না পেয়ে থাকার ক্ষেত্রে, অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর বা 30 দিনের মধ্যে লোকপালের কাছে অভিযোগ দাখিল করা যায়।
- (খ) অভিযোগ পদক্ষেপের সম কারণের ব্যাপারে না হলে, যেটা ইতিমধ্যে -
- i. লোকপালের সমক্ষে মূলতবি থাকা বা লোকপাল দ্বারা নিষ্পত্তি বা যোগ্যতার ভিত্তিতে বিচার হওয়া, সেটা সম অভিযোগকারীর থেকে বা এক বা অধিক অভিযোগকারীর বা এক বা অধিক সংশ্লিষ্ট পক্ষ থেকে প্রাপ্ত হয়ে বা না হয়ে থাকাং
 - ii. কোনও আদালত, ন্যায়পীঠ বা সালিস বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সমক্ষে মূলতবি থাকে বা কোনও আদালত, ন্যায়পীঠ বা সালিস বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারা নিষ্পত্তি বা যোগ্যতার ভিত্তিতে বিচার হয়ে থাকে, সেটা সম অভিযোগকারীর থেকে হোক বা এক বা অধিক অভিযোগকারী/পক্ষ থেকে প্রাপ্ত হয়ে বা না হয়ে থাকাং
- (গ) অভিযোগ অপব্যবহারমূলক বা তুচ্ছ বা হসরান করে এমন প্রকৃতির না হওয়া;
- (ঘ) এমন সব দাবির জন্যে সীমাবদ্ধ করণ আইন, 1963'র অন্তর্গত নির্দেশিত সীমাবদ্ধ করণের সময়কাল অস্তিমের পূর্বে নিয়ামকগত সত্তার কাছে অভিযোগ করা হয়ে থাকে;
- (ঙ) অভিযোগকারী যোজনার ধারা11'য় সুনির্দিষ্ট করা মতো পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন;
- (চ) অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ছাড়া কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যায়, যদি না উকিল ক্লিষ্ট ব্যক্তি হন।

এই যোজনার অধীনে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে পরিষেবায় ঘাটতির জন্যে কোনও অভিযোগ অবস্থান করবে না :

- (ক) ব্যাঙ্কের বাণিজ্যিক রায়স্বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- (খ) আউটসোর্সিং চুক্তির সঙ্গে সম্বন্ধিত ভেণ্ডার এবং ব্যাঙ্কের মধ্যে বিতর্ক;
- (গ) অভিযোগ যেটা সরাসরি লোকপালের সঙ্গে সম্বন্ধিত নয়;
- (ঘ) ব্যাঙ্কের ম্যানেজমেন্ট বা একজিকিউটিভের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- (ঙ) বিতর্ক যেটাতে ব্যাঙ্ক কর্তৃক বিধিবদ্ধ বা আইন বলবৎ করা কর্তৃপক্ষের আদেশসমূহ মেনে পদক্ষেপ শুরু করা হয়;
- (চ) এমন পরিষেবা যেটা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ামক আওতার মধ্যে নয়;
- (ছ) ব্যাঙ্কসমূহের মধ্যে বিতর্ক; এবং
- (জ) ব্যাঙ্কের কর্মচারী-নিয়োগকর্তার সম্পর্কের সঙ্গে জড়িত বিতর্ক।

অধিক তথ্যের জন্যে, অনুগ্রহ করে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট : www.hsbc.co.in বা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট : www.rbi.org.in 'য়ে পাওয়া যাওয়া যোজনার বিবরণ দেখুন।

যোজনার কপি আমাদের শাখাসমূহেও পাওয়া যায়, যা অনুরোধের ওপর গ্রাহকদের প্রদান করা হবে।

મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓ: રિઝર્વ બેન્ક – સંગઠિત લોકપાલ યોજના 2021

આરબીઆઈએ તેને નામે ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓ સંગઠિત કરી છે, જેમાં (i) બેન્કિંગ લોકપાલ યોજના 2006, (ii) નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઝ 2018 માટે લોકપાલ યોજના અને (iii) ડિજિટલ લેણદેણ માટે લોકપાલ યોજના 2019ને 'રિઝર્વ બેન્ક- સંગઠિત લોકપાલ યોજના 2021' નામે ત્રણ યોજનાઓને સંગઠિત કરી છે.

સંગઠિત લોકપાલ યોજના 2021નો અમલ 12મી નવેમ્બર, 2021થી શરૂ થયો છે.

યોજના મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓ નીચે મુજબ છે:

1. હવે ફરિયાદીએ એ ઓળખવાનું જરૂરી નથી કે તે/તેણીએ કઈ યોજના હેઠળ લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ.
2. યોજના શું સમાવિષ્ટ નથી તેની નિર્દિષ્ટ યાદી સાથે ફરિયાદ નોંધાવવા માટે કારણો તરીકે 'સેવામાં ખામી'ની વ્યાખ્યા કરે છે. આથી ફરિયાદીને 'યોજના યાદીનાં કારણો હેઠળ આવરી લેવાતી નથી' એવું સરળ કારણ આપીને નકારી શકાશે નહીં.
3. યોજનાએ દરેક લોકપાલ ઓફિસની ન્યાયસીમાને દૂર કરી છે.
4. કોઈ પણ ભાષામાં પ્રત્યક્ષ અને ઈ-મેઈલ ફરિયાદની પ્રાપ્તિ અને આરંભિક પ્રક્રિયા માટે આરબીઆઈ, ચંડીગઢ ખાતે સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.
5. નિયમનસંસ્થા સામે ગ્રાહકો દ્વારા નોંધાવવામાં આવેલી ફરિયાદ સંબંધમાં નિયમન સંસ્થાનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અને માહિતી આપવાની જવાબદારી, જાહેર ક્ષેત્રની બેન્ક અથવા સમકક્ષમાં જનરલ મેનેજરના હોદ્દામાં પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરની રહેશે.
6. નિયમન સંસ્થાને સંતોષકારક અને સમયસર માહિતી / દસ્તાવેજો નહીં આપવા માટે તેની વિરુદ્ધ લોકપાલ દ્વારા જારી આદેશના સંજોગોમાં અપીલ કરવાનો અધિકાર નહીં રહેશે.
7. રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા એ ભારતવ્યાપી ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ માટે ચંડીગઢ ખાતે સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરની (CRPC) સ્થાપના કરી છે.

ફરિયાદ ઓનલાઈન <https://cms.rbi.org.in> પર નોંધાવવાનું ચાલુ રાખવામાં આવી શકે છે ત્યારે ફરિયાદ સમર્પિત ઈ-મેઈલ (CRPC@rbi.org.in) થકી પણ નોંધાવી શકાશે અથવા પ્રત્યક્ષ માધ્યમમાં પૂરી પાડવામાં આવેલી ફોર્મટમાં અહીં પણ મોકલી શકાશે: રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા ખાતે સ્થાપિત 'સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,' 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ – 160 017. ઉપરાંત સંપર્ક કેન્દ્રનો ટોલ ફ્રી નંબર 14448 (સવારે 9.30થી સાંજે 5.15 વાગ્યા સુધી) પણ હિંદી, અંગ્રેજી અને આઠ પ્રાદેશિક ભાષામાં ઉપલબ્ધ છે, જે ટૂંક સમયમાં જ અન્ય ભારતીય ભાષાઓને આવરી લેવા માટે વિસ્તારવામાં આવશે. સંપર્ક કેન્દ્ર આરબીઆઈને વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા અને ફરિયાદ નોંધાવવા ફરિયાદીઓને માર્ગદર્શન આપવા માટે માહિતી / સ્પષ્ટતાઓ પૂરી પાડશે.

8. યોજનાની નકલ આરબીઆઈની વેબસાઈટ અને સીએમએસ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર ઉપલબ્ધ છે.

યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિમ્નલિખિત પછી જ ધ્યાનમાં લેવાશે:

- (એ) ફરિયાદીએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરવા પૂર્વે સંબંધિત નિયમન સંસ્થાને લેખિતમાં ફરિયાદી કરી હોય અને –
 - (i) ફરિયાદીને નિયમન સંસ્થા દ્વારા સંપૂર્ણ અથવા આંશિક નકારી કાઢવામાં આવે અને ફરિયાદીને જવાબથી સંતોષ નહીં થાય અથવા ફરિયાદી નિયમન સંસ્થાને પ્રાપ્ત થયા પછી 30 દિવસમાં કોઈ પણ જવાબ પ્રાપ્ત નહીં થાય, અને
 - (ii) ફરિયાદ નિયમન સંસ્થા પાસેથી ફરિયાદનો જવાબ ફરિયાદીને પ્રાપ્ત થયા પછી એક વર્ષમાં લોકપાલમાં કરવામાં આવી હોય અથવા એક વર્ષમાં અને ફરિયાદની તારીખથી 30 દિવસમાં કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત નહીં થયો હોય.
- (બી) ફરિયાદ પગલાંના તે જ કારણો સંબંધમાં નહીં હોય, જેમાં સમાવિષ્ટ છે:
 - (i) લોકપાલ સામે બાકી હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા પાત્રતા વિના પતાવટ અથવા હાથ ધરાઈ હોય, જે તે જ ફરિયાદી અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ અથવા એક કે વધુ સંબંધિત પાર્ટીઓ પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય અથવા નહીં,
 - (ii) કોઈ પણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ કે લવાઈ કે કોઈ પણ અન્ય ફોરમ અથવા પ્રશાસન સામે બાકી હોય અથવા કોઈ પણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ કે લવાઈ કે કોઈ પણ અન્ય ફોરમ અથવા પ્રશાસન દ્વારા પાત્રતા વિના પતાવટ અથવા હાથ ધરાઈ હોય, જે તે જ ફરિયાદી અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ અથવા એક કે વધુ સંબંધિત પાર્ટીઓ પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય અથવા નહીં,
- (સી) ફરિયાદ પ્રકારમાં અપમાનજનક, વ્યર્થ કે સંતાપજનક નહીં હોય,
- (ડી) નિયમન સંસ્થાને ફરિયાદ આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા ધારા 1963 હેઠળ મુકરર મર્યાદાના સમયગાળાની સમાપ્તિ પછી કરવામાં આવી હોય,
- (ઈ) ફરિયાદી યોજનાની ધારા 11માં નિર્દિષ્ટ અનુસાર સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે,
- (એફ) ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ અંગત રીતે વકીલ ત્રસ્ત વ્યક્તિ હોય તે સિવાય, વકીલ સિવાય અધિકૃત પ્રતિનિધિ થકી નોંધાવવામાં આવી હોય.

નિમ્નલિખિત બાબતોમાં યોજના હેઠળ સેવાઓમાં ખામી માટે કોઈ ફરિયાદ આવરી લેવાશે નહીં:

- (એ) બેન્કનો કમર્શિયલ ચુકાદો / કમર્શિયલ નિર્ણય,
- (બી) વેન્ડર અને બેન્ક વચ્ચે કોન્ટ્રાક્ટ આઉટસોર્સિંગ સંબંધે વિખવાદ,
- (સી) ફરિયાદ સીધી લોકપાલને નહીં કરાઈ હોય,
- (ડી) બેન્કના વ્યવસ્થાપક અથવા કારોબારી સામે સામાન્ય ફરિયાદ,
- (ઈ) કાનૂની અથવા કાયદાનો અમલ કરતા પ્રશાસનના આદેશનું પાલન કરીને બેન્ક દ્વારા પહેલ કરાઈ હોય તે પગલાંમાં વિખવાદ,
- (એફ) સેવા રિઝર્વ બેન્કની કાર્યકક્ષામાં નહીં હોય,
- (જી) બેન્કો વચ્ચે વિખવાદ, અને
- (એચ) બેન્કના કંપની- કર્મચારી સંબંધને સંડોવતો વિખવાદ.

વધુ વિગતો માટે કૃપા કરી બેન્કની વેબસાઈટ www.hsbc.co.in અથવા આરબીઆઈની વેબસાઈટ www.rbi.org.in પર ઉપલબ્ધ યોજનાની વિગતો જુઓ.

યોજનાની નકલ અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ છે, જે વિનંતી પર સંદર્ભ માટે ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.

ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳು : ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021

ಆರ್‌ಬಿಐ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್‌ಗಳನ್ನು ಏಕೀಕರಿಸಿದೆ ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2006; (ii) ನಾನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2018; ಹಾಗೂ (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2019; ಒಂದಾಗಿ 'ದ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021'. ಈ ಸ್ಕೀಮ್ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನ್ಯಾಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥವಾಗಿರುವ ಮೂಲಕ 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಒಂದು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ನವೆಂಬರ್ 12, 2021ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ.

ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳೆಂದರೆ :

1. ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಯಾವ ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನು/ಅವಳು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.
2. ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ನಿರಾಕರಣೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ, ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರವಾಗಿರುವ 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ' ಯನ್ನು ಸ್ಕೀಮ್ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ 'ಸ್ಕೀಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿಮಾಡಲಾದ ಆಧಾರಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ' ಎಂಬ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಈ ಸ್ಕೀಮ್ ಪ್ರತಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಮಾಪ್ತಿಗೊಳಿಸಿದೆ.
4. ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಹಾಗೂ ಇ-ಮೇಲ್ ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಹಾಗೂ ಪ್ರಾರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಭಂದೀಫಡ್‌ದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಹಾಗೂ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.
5. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಲಯದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಲ್ಲಿನ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ತತ್ಸಮಾನದ ಶ್ರೇಣಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ.
6. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತೃಪ್ತಿಕರ ಹಾಗೂ ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿ/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದೇ ಇರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ತೀರ್ಪು (ಅವಾರ್ಡ್) ನೀಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.
7. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಡೀ ಭಾರತದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಭಂದೀಫಡ್‌ದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಹಾಗೂ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ) ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದಾದರೂ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ (CRPC@rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಭಂದೀಫಡ್ -160 017ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಹಾಗೂ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಭೌತಿಕ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ (ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ) ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಜೊತೆಗೆ, ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ನಂಬರ್ -14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ಗಂಟೆ)-ಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಕೂಡಾ ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಹಾಗೂ ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಹಾಗೂ ಉಚಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಒಂಗೊಂಡಂತೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

8. ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ಪ್ರತಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಸಿಎಮ್‌ಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ

ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭದವರೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ :

- ಎ) ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಹಾಗೂ -

- (i) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಹಾಗೂ ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿರದಿದ್ದರೆ : ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರನ್ನು ಪಡೆದ 30 ದಿಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ; ಹಾಗೂ
- (ii) ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಒಳಗಡೆ ಅಥವಾ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಹಾಗೂ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ -

- (i) ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ, ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಪಡೆದಿರುವುದಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವುದು ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿಂದ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರುವುದು ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರುವುದು;
- (ii) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ (ಫೋರಮ್) ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ (ಫೋರಮ್) ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಿದ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು/ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಪಡೆದಿರುವುದಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ;

ಸಿ) ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ವಿಷಾದಕರ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲವಾಗಿದ್ದರೆ ;

- ಡಿ) ಅಂತಹ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಲಿಮಿಟೇಶನ್ ಆ್ಯಕ್ಟ್, 1963ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯ ಅವಧಿ ಮುಕ್ತಾಯವಾಗುವ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ದೂರು ಮಾಡಿದ್ದರೆ ;
- ಇ) ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ಖಲಮು 11ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;
- ಎಫ್) ದೂರುದಾರರಿಂದ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಇರುವುದಿಲ್ಲ :

- ಎ) ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಣಯ /ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಬಿ) ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಸಿ) ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ;
- ಡಿ) ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ;
- ಇ) ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳೊಂದಿಗಿನ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಆರಂಭಿಸಲಾಗುವ ವಿವಾದ ;
- ಎಫ್) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗಡೆ ಇಲ್ಲದ ಸೇವೆ ;
- ಜಿ) ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಹಾಗೂ
- ಎಚ್) ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಉದ್ಯೋಗಿ - ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ : www.hsbc.co.in ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ : www.rbi.org.in ರಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸ್ಕೀಮ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವಲೋಕಿಸಿ.

ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ಪ್ರತಿಯು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

പ്രധാന സവിശേഷതകൾ: റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

ആർബിറ്റ്രേഷൻ മൂന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകൾ ആർബിറ്റ്രേഷൻ സംയോജിപ്പിച്ചിരിക്കുകയാണ്. (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006; (ii) നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018; (iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019 എന്നീ മൂന്നു സ്കീമുകളാണ് കൂട്ടിച്ചേർത്ത് 'റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021' എന്ന് ആക്കിയിരിക്കുന്നത്. ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെക്കാനിസം അധികാരപരിധി നിഷ്പക്ഷമാക്കിക്കൊണ്ടാണ് ഈ സ്കീമിലൂടെ 'ഒരു രാജ്യം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ' എന്ന സമീപനം സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്.

2021 നവംബർ 12 മുതൽ ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നിട്ടുണ്ട്.

സ്കീമിൻ്റെ ചില പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇവയാണ്:

1. ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതി നൽകേണ്ടത് ഏത് സ്കീമിന് കീഴിലാണ് എന്ന് ഒരു പരാതിക്കാരന് ഇനി മുതൽ തിരിച്ചറിയേണ്ട ആവശ്യമില്ല.
2. 'സേവനത്തിലെ പോരായ്മ' എന്നതിനെ ഒഴിവാക്കലുകളുടെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പട്ടിക സഹിതം ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനമായി സ്കീം നിർവ്വചിക്കുന്നു. അതിനാൽ, 'സ്കീമിൽ ലിസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന അടിസ്ഥാനങ്ങൾ പ്രകാരം പരിഗണിക്കാനാകില്ല' എന്നു പറഞ്ഞ് പരാതികൾ ഇനി നിരസിക്കപ്പെടില്ല.
3. ഓരോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിൻ്റെയും അധികാരപരിധി ഈ സ്കീമിലൂടെ ഇല്ലാതായിരിക്കുന്നു.
4. ഏത് ഭാഷയിലും ഫിസിക്കൽ, ഇ-മെയിൽ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രാരംഭ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കുമായി ചണ്ഡീഗഢിലെ ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഒരു സെൻ്റ്രലൈസ്ഡ് റെസീറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്.
5. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനെതിരെ ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന പരാതികളിൽ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ഒരു പൊതുമേഖലാ ബാങ്കിൻ്റെയോ തത്തുല്യ സ്ഥാപനത്തിൻ്റെയോ ജനറൽ മാനേജർ റാങ്കിലുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് ആയിരിക്കും.
6. തൃപ്തികരവും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങൾ/രേഖകൾ നൽകാത്ത കാരണത്താൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഒരു വിധി പ്രഖ്യാപിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അതിനെതിരെ അപ്പീൽ നൽകാൻ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അവകാശമുണ്ടാകില്ല.
7. ഇന്ത്യയിൽ എവിടെ നിന്നും ഉള്ള പരാതികൾ സ്വീകരിക്കാനായി ചണ്ഡീഗഢിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ സെൻ്റ്രലൈസ്ഡ് റെസീറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (സിആർപിസി) സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

പരാതികൾ ഓൺലൈനായി <https://cms.rbi.org.in> ൽ ഫയൽ ചെയ്യുന്നത് തുടരാമെങ്കിലും, പരാതികൾ സമർപ്പിത ഇ-മെയിലിലൂടെയും (CRPC@rbi.org.in) ഫയൽ ചെയ്യാം അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160 017 ൽ ക്രമീകരിച്ചിരിക്കുന്ന സെൻ്റ്രലൈസ്ഡ് റെസീറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് അയക്കാം. കൂടാതെ, 14448 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) - ഹിന്ദിയിലും ഇംഗ്ലീഷിലും എട്ട് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ട്. മറ്റ് ഇന്ത്യൻ ഭാഷകളിൽ താമസിയാതെ പ്രവർത്തനം വ്യാപിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. യഥാസമയം കോണ്ടാക്ട് സെന്റർ ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഇതര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ/വ്യക്തതകൾ എന്നിവ നൽകുകയും അതിലൂടെ പരാതിമർപ്പിക്കുന്നതിന് പരാതിക്കാരെ സഹായിക്കുകയും ചെയ്യും.

8. സ്കീമിൻ്റെ ഒരു പകർപ്പ് ആർബിറ്റ്രേഷൻ വെബ്സൈറ്റിലും സിഎംഎസ് പോർട്ടലിലും (<https://cms.rbi.org.in>) ലഭ്യമാണ്.

ഒരു പരാതി താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ഉള്ളതല്ലെങ്കിൽ അത് ഈ സ്കീമിന് കീഴിൽ വരില്ല:

- (a) സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്, ഒപ്പം -
 - i. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിച്ചു; പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ല; അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് ഒരു മറുപടിയും ലഭിച്ചിരുന്നില്ല;
 - ii. പരാതിക്ക് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനകം അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്തപക്ഷം, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസവും കഴിയുന്നതിനുള്ളിൽ പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ സമർപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടാകണം.
- (b) പരാതി ഇപ്പോൾ തന്നെ ഇനിപ്പറയുന്ന നടപടിക്ക് വിധേയമായുള്ളതുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല -
 - i. ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ്റെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ, അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചത്;
 - ii. ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മദ്ധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കാതെ പെൻഡിംഗ് ആയുള്ളത്; അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിറ്റ്രേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി, ഇതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർ/കക്ഷികളിൽ നിന്നോ സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ;
- (c) പരാതി ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ നിസ്സാരമോ അല്ലെങ്കിൽ വിഷമിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ പ്രകൃതത്തിലുള്ളതല്ല;
- (d) അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്റ്റ് പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പരിമിതിയുടെ കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്;
- (e) സ്കീമിൻ്റെ 11-ാം വ്യവസ്ഥയിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകിയിട്ടുണ്ട്
- (f) പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നു, പരാതിക്കാരൻ അഭിഭാഷകൻ ആണെങ്കിൽ അദ്ദേഹത്തിനു സ്വയം നൽകാം.

ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ സേവനത്തിലെ പോരായ്മകൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികളൊന്നും സ്കീമിന് കീഴിൽ ഉൾപ്പെടുന്നതല്ല:

- (a) ബാങ്കിൻ്റെ വാണിജ്യപരമായ വിധി/വാണിജ്യ തീരുമാനം;
- (b) ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വെണ്ടറും ബാങ്കും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- (c) ഓംബുഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അറിയിക്കാത്ത ഒരു പരാതി;
- (d) ബാങ്കിൻ്റെ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കെതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ;
- (e) ഒരു നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി ബാങ്ക് നടപടി ആരംഭിക്കുന്നതിലെ ഒരു തർക്കം;
- (f) റിസർവ് ബാങ്കിൻ്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ പെടാത്ത ഒരു സേവനം;
- (g) ബാങ്കുകൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം; ഒപ്പം
- (h) ഒരു ബാങ്കിൻ്റെ ജീവനക്കാരനും തൊഴിൽ ദാതാവും തമ്മിലുള്ള ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു തർക്കം.

കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക്, ബാങ്കിൻ്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ സ്കീം വിശദാംശങ്ങൾ കാണുക: www.hsbc.co.in അല്ലെങ്കിൽ ആർബിറ്റ്രേഷൻ വെബ്സൈറ്റ്: www.rbi.org.in

സ്കീമിൻ്റെ പകർപ്പ് ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലും ലഭ്യമാണ്, അത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം നൽകും.

ठळक वैशिष्ट्ये : रीझर्व्ह बँक - एकत्रित लोकपाल योजना, 2021

आरबीआयने आरबीआयच्या (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019; ह्या तीन लोकपाल योजना एकत्रित करून 'रीझर्व्ह बँक - एकत्रित लोकपाल योजना, 2021' अशी योजना तयार केली आहे. ही योजना आरबीआय लोकपाल यंत्रणा अधिकारक्षेत्र तटस्थ करून 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' पद्धतीचा स्वीकार करते.

एकत्रित लोकपाल योजना, 2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 रोजीपासून लागू होईल.

योजनेची काही ठळक वैशिष्ट्ये आहेत :

1. तक्रारदाराने लोकपालाकडे कोणत्या योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करावी हे ओळखणे आता आवश्यक नसेल.
2. योजना 'सेवेमध्ये कमतरता' हे कारण तक्रार दाखल करण्यासाठी ग्राह्य मानते, ज्यामधील अपवादांची यादी नमूद केलेली आहे. म्हणूनच, तक्रारदाराची तक्रार आता फक्त 'योजनेमध्ये नमूद केलेल्या कारणांपैकी एक नाही' ह्या कारणाने नाकारली जाणार नाही.
3. योजनेने प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे अधिकारक्षेत्र काढून घेतले आहे.
4. कोणत्याही भाषेतील कागदोपत्री आणि ईमेल तक्रारींच्या प्राप्तीसाठी आणि त्यावर प्रारंभिक प्रक्रिया करण्यासाठी आरबीआय, चंडीगड मध्ये केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र उभारण्यात आले आहे.
5. नियमनित संस्थेचे प्रतिनिधित्व करण्याची आणि ग्राहकांनी नियमनित संस्थेविरोधात दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात माहिती सादर करण्याची जबाबदारी सार्वजनिक बँकेच्या महाव्यवस्थापकाच्या किंवा समतुल्य पदाधिकार्याच्या रूपातील प्रमुख नोडल अधिकार्याची असेल.
6. नियमनित संस्थेला अशा प्रकरणात अपील करण्याचा अधिकार नसेल ज्यामध्ये तिच्याविरोधात समाधानकारक आणि वेळेवर माहिती/कागदपत्रे सादर न केल्याबद्दल लोकपालाकडून निवाडा देण्यात आला असेल.
7. भारतीय रीझर्व्ह बँकेने केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र (सीआरपीसी) चंडीगड येथे भारतभरातील तक्रारी मिळवण्यासाठी प्रस्थापित केले आहे.

तक्रारी अजूनही <https://cms.rbi.org.in> येथे ऑनलाईन दाखल करता येतील आणि त्या समर्पित ईमेल (CRPC@rbi.org.in) मार्फतदेखील दाखल करता येतील किंवा कागदोपत्री 'केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र', भारतीय रीझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगड - 160 017 येथे पुरवलेल्या प्रारूपात पाठवता येतील. त्याचबरोबर, निःशुल्क क्रमांक-14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) असलेले एक संपर्क केंद्र - हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये प्रारंभिक स्वरूपात कार्यान्वित केले जात आहे आणि कालौघात इतर भारतीय भाषांमध्येही सुरु करण्यात येईल. संपर्क केंद्र आरबीआयच्या पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणेविषयी माहिती / स्पष्टीकरणे पुरवेल आणि तक्रारदारांना तक्रार दाखल करण्यास मार्गदर्शन करेल.

8. योजनेची प्रत आरबीआयच्या वेबसाईटवर आणि सीएमएस पोर्टलवर उपलब्ध आहे (<https://cms.rbi.org.in>).

पुढील अटीची पूर्तता केली असेल तरच सदर योजनेअंतर्गत तक्रार ग्राह्य धरली जाईल :

- (a) तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करण्यापूर्वी, संबंधित नियमनित संस्थेकडे लेखी तक्रार दाखल केली होती आणि -
 - (i) नियमनित संस्थेकडून तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारण्यात आली, आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; किंवा नियमनित संस्थेला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांमध्ये तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर आलेले नाही; आणि
 - (ii) नियमनित संस्थेकडून तक्रारीवर तक्रारदाराला उत्तर मिळाल्यानंतर लोकपालाकडे एका वर्षाच्या आत तक्रार दाखल करण्यात येत आहे, किंवा तक्रारीच्या दिनांकापासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही.
- (b) तक्रार त्याच कारवाईच्या संदर्भात नाही जी आधीपासून -
 - (i) लोकपालासमोर प्रलंबित आहे किंवा लोकपालाद्वारे गुणात्मकपणे तिचा समजोता किंवा निर्णय झाला आहे, त्याच तक्रारदाराला किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक पक्षांकडून प्राप्त असो अथवा नसो;
 - (ii) कोणत्याही न्यायालयात, न्यायाधिकरणात किंवा लवादात किंवा इतर कोणत्याही चर्चापीठात किंवा प्राधिकरणात प्रलंबित आहे; किंवा कोणत्याही न्यायालयाद्वारे, न्यायाधिकरणाद्वारे किंवा लवादाद्वारे किंवा इतर कोणत्याही चर्चापीठाद्वारे किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणात्मकपणे तिचा समजोता किंवा निर्णय झाला आहे, त्याच तक्रारदाराला किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून/ संबंधित पक्षांकडून प्राप्त असो अथवा नसो;
- (c) तक्रारदाराच्या वर्तनात शिवीगाळ नाही किंवा तो क्षुल्लक आणि त्रासदायक नाही;
- (d) नियमनित संस्थेकडे मर्यादा अधिनियम, 1963 अंतर्गत अशा दाव्यांसाठी विहित केलेल्या मर्यादा कालावधीची वैधता संपण्यापूर्वी सदर तक्रार नियमनित संस्थेकडे करण्यात आली होती;
- (e) तक्रारदार योजनेच्या खंड 11 मध्ये विनिर्दिष्ट केल्यानुसार संपूर्ण माहिती पुरवतो.
- (e) तक्रारदार स्वतः किंवा वकील स्वतः पीडित व्यक्ती असल्याखेरीज वकिलाव्यतिरिक्त इतर प्राधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल करतो.

पुढील प्रकरणांमध्ये सेवेमधील कमतरतेसाठी कोणतीही तक्रार ग्राह्य धरली जाणार नाही :

- (a) बँकेचा व्यावसायिक निवाडा / व्यावसायिक निर्णय;
- (b) आऊटसोर्स करारासंदर्भात विक्रेता आणि बँक ह्यांदरम्यानचा तंटा
- (c) थेट लोकपालाला संबोधून न केलेली तक्रार
- (d) बँकेच्या व्यवस्थापनाविरोधात किंवा अधिकार्यांविरोधात केलेल्या सर्वसाधारण तक्रारी;
- (e) असा तंटा ज्यामध्ये बँकेने सांविधिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांना अनुसरून कारवाई केलेली आहे;
- (f) रीझर्व्ह बँकेच्या नियमनाच्या कक्षेपलीकडे असलेली सेवा;
- (g) बँकांदरम्यानचा तंटा; आणि
- (h) बँकेच्या कर्मचारी आणि नियोक्ता ह्यांचा संबंध असणारा तंटा.

अधिक तपशिलांसाठी, कृपया बँकेच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असलेले योजनेचे तपशील पाहा : www.hsbc.co.in किंवा आरबीआयची वेबसाईट पाहा : www.rbi.org.in.

योजनेची प्रत आमच्या शाखांमध्येदेखील उपलब्ध आहे, जी विनंती केल्यावर ग्राहकांना पुरवण्यात येईल.

ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ: ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀਆਂ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਮਤਲਬ (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2006; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਣ ਦੇਣ ਦੇ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2019 ਨੂੰ ਇੱਕ 'ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021' ਵਿੱਚ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਤੰਤਰ ਦੇ ਖੇਤਰ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021, 12 ਨਵੰਬਰ 2021 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹਨ:

1. ਹੁਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਕਿਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
2. ਯੋਜਨਾ 'ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ' ਅਲਹਿਦਗੀਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਦਰਸਾਈ ਸੂਚੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਾਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੁਣ ਕੇਵਲ 'ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚੀਬੱਧ ਅਧਾਰਾਂ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਨਹੀਂ ਆਉਣ' ਦੇ ਕਾਰਣ ਅਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
3. ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਨੇ ਹਰ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਸਮਾਪਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
4. ਕਿਸੀ ਵੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਭੌਤਿਕ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਰੰਭਿਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
5. ਨਿਯਾਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਾਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬੈਂਕ ਮਹਾ-ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਅਹੁਦੇ ਜਾਂ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਅਹੁਦੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।
6. ਨਿਯਾਮਿਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੂਚਨਾ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਕੋਈ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
7. ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਪੂਰੇ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਲਈ ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ) ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਜਦਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਈਮੇਲ (CRPCrbi.org.in) ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਤੋਂ ਵੀ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜਿਲ, ਸੈਕਟਰ-17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160 017 ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਿਤ 'ਕੇਂਦਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ' ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਇੱਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ) - ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਵੀ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਅੱਠ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉੱਚਿਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਭਾਰਤੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਇਸ ਦਾ ਵਿਸਤਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗਾ।

8. ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਕਾਪੀ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਅਤੇ ਸੀਐਮਐਸ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ।

ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੱਥ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਜੱਦ ਤੱਕ:

- (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਬੰਧਿਤ ਨਿਯਾਮਿਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ-
 - (i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਿਕ ਰੂਪ ਨਾਲ ਨਿਯਾਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਅਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਿਆ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ,
 - (ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਲਈ ਨਿਯਾਮਿਤ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਸਾਲ ਭੀਤਰ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਭੀਤਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸ ਵਾਦ ਦੇ ਕਾਰਣ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ -
 - (i) ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪਈ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਓਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਿਤ ਪੱਖਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
 - (ii) ਕਿਸੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪਈ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੀ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਓਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਸਬੰਧਿਤ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ /ਪੱਖਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- (c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਤੁੱਛ ਜਾਂ ਤੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- (d) ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਲਈ ਸੀਮਾ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸੀਮਾ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯਾਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ;
- (e) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਖੰਡ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- (f) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿਜੀ ਰੂਪ ਨਾਲ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਦੇ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ;

ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਹੇਠ ਲਿਖਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ:

- (a) ਬੈਂਕ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ / ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;
- (b) ਕਿਸੀ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਠੇਕੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- (c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਸਿੱਧੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- (d) ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- (e) ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧਾਨਿਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਪਾਲਨ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- (f) ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯਾਮਕ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- (g) ਬੈਂਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
- (h) ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਨਿਯੁਕਤਾ ਸਬੰਧ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਵਿਵਾਦ।

ਵਧੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.hsbc.co.in ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.rbi.org.in 'ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਵੇਖੋ।

ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਉਪਲੱਬਧ ਹਨ, ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

முக்கிய அம்சங்கள்: ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021

ரிசர்வ் வங்கி தனது மூன்று குறைதீர்ப்பாளர் திட்டங்களை ஒருங்கிணைத்துள்ளது, அதாவது, (i) வங்கி குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2006; (ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறை தீர்க்கும் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2019; ஒரு 'ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2021'. RBI குறைதீர்ப்பாளர் முறையை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் இந்தத் திட்டம் 'ஒரே நாடு ஒரு குறைதீர்ப்பாளர் அணுகுமுறையை ஏற்படுத்தியுள்ளது.

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 நவம்பர் 12, 2021 முதல் அமலிற்கு வந்துள்ளது.

திட்டத்தின் சில முக்கிய அம்சங்கள்:

1. புகார்தாரர் எந்தத் திட்டத்தின் கீழ் குறைதீர்ப்பாளரிடம் தனது புகார் அளிக்க வேண்டும் என்பதைக் கண்டறிய வேண்டிய அவசியமில்லை.
2. ஒரு குறிப்பிட்ட விலக்கு பட்டியலுடன், புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான அடிப்படையாக 'சேவையில் குறைபாடு' என்பதை திட்டம் குறிப்பிட்டுள்ளது. எனவே, 'திட்டத்தில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள காரணங்களின் கீழ் உள்ளடக்கப்படவில்லை' என்ற காரணத்திற்காக புகார்கள் இனி நிராகரிக்கப்படாது.
3. இத்திட்டம் ஒவ்வொரு குறைதீர்ப்பு அலுவலகத்தின் அதிகார வரம்பையும் நீக்கியுள்ளது.
4. எந்த மொழியிலும் ஆவண மற்றும் மின்னஞ்சல் புகார்களை ரசீது மற்றும் ஆரம்ப செயலாக்கத்திற்காக ரிசர்வ் வங்கி, சண்டிகரில் சென்ட்ரலைஸ்டு ரசிட் அண்டு புரோசசிங் சென்டரை அமைத்துள்ளது.
5. 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.
6. திருப்திகரமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல்/ஆவணங்களை வழங்காததற்காக, அதற்கு எதிராக ஒம்புட்ஸ்மேனால் தீர்ப்பு வழங்கப்படும் சந்தர்ப்பங்களில், முறையிடப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு மேல்முறையீடு செய்யும் உரிமை இருக்காது.
7. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சண்டிகரில் உள்ள புகார்களைப் பெறுவதற்காக சென்ட்ரலைஸ்டு ரசிட் அண்டு புரோசசிங் சென்டரை (CRPC) நிறுவிியுள்ளது.

புகார்களை ஆன்லைனில் <https://cms.rbi.org.in> என்ற இணையதளத்தில் தொடர்ந்து பதிவு செய்ய முடியும் அதே வேளையில், குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வடிவத்தில் புகார்களை பிரத்யேக மின்னஞ்சல் (CRPC@rbi.org.in) மூலமாகவும் தாக்கல் செய்யலாம் அல்லது 'சென்ட்ரலைஸ்டு ரசிட் அண்டு புரோசசிங் சென்டர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது மாடி, செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160 017 என்ற முகவரிக்கு அனுப்பலாம். கூடுதலாக, கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் - 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) - இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளிலும் தொடங்கப்பட்டுள்ளது. விரைவில் இது பிற இந்திய மொழிகளையும் உள்ளடக்கும் வகையில் விரிவுபடுத்தப்படும். குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக ரிசர்வ் வங்கி ஏற்படுத்தியுள்ள மாற்று வழிமுறைகள் மற்றும் புகார்தாரர்களுக்கு புகார் அளிக்க வழிகாட்டுதல் தொடர்பான தகவல்/விளக்கங்களை இந்த தொடர்பு மையம் உரிய நேரத்தில் வழங்கும்.

8. இத்திட்டத்தின் நகல் ரிசர்வ் வங்கியின் இணையதளம் மற்றும் இலாகு போர்ட்டலில் இருக்கிறது (<https://cms.rbi.org.in>).

புகார் தாரரின் புகார் இத்திட்டத்தின் கீழ் கீழ்க்கண்ட இருக்க வேண்டும்

- (a) புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் செய்திருக்க வேண்டும். மற்றும் -
 - (i) புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்., மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையாமல் இருக்க வேண்டும் ; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் எந்த பதிலும் தராமல் இருக்க வேண்டும்; மற்றும்
 - (ii) புகாருக்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது பதில் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் குறைதீர்ப்பாளரிடம் செய்யப்பட வேண்டும்..
- (b) புகார் தாரர் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைகளுக்காக புகார் செய்தல் கூடாது
 - (i) ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் பேரில் தீர்வு காணப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்டது பற்றி அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டதானாலும் இல்லை என்றாலும்.
 - (ii) ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்த்துக்கொள்ளப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது;
- (c) புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்லாமல் இருத்தல்
- (d) அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு வரம்பு சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டிருத்தல்
- (e) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்க வேண்டும்
- (f) வழக்குரைஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுதல்.

இத்திட்டத்தின் கீழ் சம்பந்தப்பட்ட விஷயங்களில் சேவை குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும் இருக்கக்கூடாது:

- (a) வங்கியின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;
- (b) அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக ஒரு விற்பனையாளருக்கும் வங்கிக்கும் இடையே ஒரு வழக்கு;
- (c) குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாகத் தெரிவிக்கப்படாத குறை;
- (d) வங்கியின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
- (e) சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க வங்கியால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் ஒரு வழக்கு;
- (f) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை;
- (g) வங்கிகளுக்கு இடையே ஒரு தகராறு; மற்றும்
- (h) ஒரு வங்கியின் ஊழியர்-முதலாளி உறவு சம்பந்தப்பட்ட ஒரு வழக்கு.

மேலும் விவரங்களுக்கு, வங்கியின் இணையதளத்தில் உள்ள திட்ட விவரங்களைப் பார்க்கவும்: www.hsbc.co.in அல்லது RBI இணையதளம்: www.rbi.org.in.

திட்டத்தின் நகல் எங்கள் கிளைகளிலும் உள்ளது, இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு கோரிக்கையின் பேரில் வழங்கப்படும்.

ముఖ్యాంశాలు : రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) యొక్క మూడు అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్స్ ని ఆర్బిఐ ఏకీకృతం చేసింది, అవి (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2006 కోసం (ii) అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీస్, 2018 కోసం; మరియు (iii) అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ డిజిటల్ ట్రాన్జాక్షన్స్, 2019 కోసం; వీటిని 'ద రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021లో ఒకటి. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్ మన్ మెకానిజం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ స్కీమ్ 'ఒన్ నేషన్ ఒన్ అంబుడ్స్ మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది.

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నాటి నుండి అమలులోకి వస్తుంది.

స్కీమ్ యొక్క కొన్ని ముఖ్యాంశాలు :

1. ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి ఏ స్కీమ్ ప్రకారం అంబుడ్స్ మన్ కి ఫిర్యాదు చేయాలో గుర్తించాల్సిన అవసరం లేదు.
2. మినహాయింపుల నిర్దిష్ట జాబితాతో, ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి 'సేవలో లోపాలు' ని స్కీమ్ పేర్కొంటుంది. అందువల్ల, ఫిర్యాదులు కేవలం స్కీమ్ లో జాబితా చేయబడిన కారణాల క్రింద కవర్ చేయబడనందున' తిరస్కరించబడవు.
3. స్కీమ్ ప్రతీ అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయ అధికార పరిధిని తొలగించింది
4. ఏదైనా భాషలో భౌతిక మరియు ఈ-మెయిల్ ఫిర్యాదుల స్వీకరణ మరియు ప్రారంభ ప్రాసెసింగ్ కోసం ఆర్బిఐ చండీగడ్ లో కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం ఏర్పాటు చేయబడింది.
5. నియంతృత్వ సంస్థకు ప్రాతినిధ్యం వహించడం మరియు నియంతృత్వ సంస్థపై కస్టమర్లు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి సమాచారాన్ని అందించడం వంటి బాధ్యత ప్రభుత్వ రంగ బ్యాంక్ లేదా సమానమైన జనరల్ మేనేజర్ హోదాలో ఉన్న ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పై ఉంటుంది.
6. సంతృప్తికరమైన మరియు సమయానుకూల సమాచారం/ పుత్రాలను అందించనందుకు దానికి వ్యతిరేకంగా అంబుడ్స్ మన్ అవార్డును జారీ చేసిన సందర్భాల్లో అప్పీలు చేసే హక్కు నియంతృత్వ సంస్థకు ఉండదు.
7. పాన్ ఇండియా ఫిర్యాదుల స్వీకరణ కోసం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చండీగడ్ లో సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC) ని ఏర్పాటు చేసింది.

ఫిర్యాదులను ఆన్ లైన్ లో <https://cms.rbi.org.in> లో దాఖలు చేయడం కొనసాగించవచ్చు, ఫిర్యాదులను అంకితమైన ఈ-మెయిల్ (CRPC@rbi.org.in) ద్వారా కూడా దాఖలు చేయవచ్చు లేదా భౌతిక మోడల్లో 'కేంద్రీకృత రసీదుకు పంపవచ్చు. ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ అందించిన ఫార్మాట్ లో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4 వ అంతస్తు, సెక్టర్ 17, చండీగడ్ - 160017లో ఏర్పాటు చేయబడింది. అదనంగా, టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 14448 (ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 5.15 వరకు) తో సంప్రదింపు కేంద్రం - హిందీ, ఇంగ్లీషుతోపాటు మరో ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషలలో కూడా ప్రారంభించబోతోంది. ఇతర భారతీయ భాషలను తగిన సమయంలో కవర్ చేయడానికి విస్తరించబడుతుంది. కాంటాక్ట్ సెంటర్ ఆర్బిఐ యొక్క ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార మెకానిజంకు సంబంధించిన సమాచారం/ స్పృహతలను అందిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడంలో ఫిర్యాదుదారులకు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

8. స్కీమ్ యొక్క కాపీ ఆర్బిఐ వెబ్ సైట్ లో మరియు సిఎంఎస్ పోర్టల్ లో (<https://cms.rbi.org.in>) అందుబాటులో ఉంది.

స్కీమ్ క్రింద ఒక ఫిర్యాదు అబద్ధం కాకూడదు, ఒకవేళ :

- (a) ఫిర్యాదుదారు, స్కీమ్ క్రింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంతృత్వ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసారు మరియు
 - i నియంతృత్వ సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు. లేదా నియంతృత్వ సంస్థ ఫిర్యాదుని స్వీకరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి జవాబు అందకపోతే; మరియు
 - ii ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదుకు నియంతృత్వ సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన ఒక సంవత్సరం లోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది
- (b) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు-
 - i అంబుడ్స్ మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా అంబుడ్స్ మన్ ద్వారా మెరిట్ ఆధారంగా పరిష్కరించబడినది లేదా డీల్ చేయబడినది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో స్వీకరించినా లేదా పొందకపోయినా
 - ii ఏదైనా కోర్ట్, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఐ టీఆర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అధికారీ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నా లేదా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఐ టీఆర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అధికారీ ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/ పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా, మెరిట్ ఆధారంగా పరిష్కరించబడుతుంది;
- (c) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా బాధ కలిగించేది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాకూడదు
- (d) అటువంటి క్లెయిమ్ ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించబడిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోపు నియంతృత్వ సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది.
- (e) స్కీమ్ లోని క్లాజ్ 11 లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు
- (f) ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడ్డాడు, న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప.

సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఎటువంటి ఫిర్యాదులు ఈ స్కీమ్ ప్రకారం చెందిన అంశాలకు సంబంధించినవి కావు

- (a) బ్యాంక్ యొక్క కమర్షియల్ టీర్పు/ కమర్షియల్ నిర్ణయం
- (b) అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి వెండర్ మరియు బ్యాంక్ మధ్య వివాదం
- (c) నేరుగా అంబుడ్స్ మన్ కు తెలియజేయని ఫిర్యాదు
- (d) బ్యాంక్ మేనేజ్మెంట్ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లపై సాధారణ ఫిర్యాదులు
- (e) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా బ్యాంక్ చర్య ప్రారంభించిన వివాదం
- (f) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంతృత్వ పరిధిలో లేని సేవ
- (g) బ్యాంకుల మధ్య వివాదం మరియు
- (h) బ్యాంక్ ఉద్యోగి-యజమాని మధ్య సంబంధానికి చెందిన వివాదం

మరిన్ని వివరాల కోసం, దయచేసి బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్న స్కీమ్ వివరాలను చూడండి : www.hsbc.co.in లేదా ఆర్బిఐ వెబ్ సైట్ వద్ద : www.rbi.org.in

స్కీమ్ కాపీ మా బ్రాంచ్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంది, ఇది కస్టమర్ల అభ్యర్థన మేరకు అందజేయబడుతుంది.