

**Reserve Bank of India : Integrated Ombudsman Scheme, 2021 : Salient Features:**

**A Scheme for resolving customer grievances relating to deficiency in services provided by entities regulated by Reserve Bank of India under:**

- ❖ Reserve Bank of India Act, 1934
- ❖ Banking Regulation Act, 1949
- ❖ Payment and Settlement Systems Act, 2007

**Grounds of Complaint:**

- ❖ Any customer aggrieved by an act or omission of a Regulated Entity resulting in “deficiency in service” may file a complaint under the Scheme personally or through an authorised representative, other than Advocate except where the Advocate himself/herself is aggrieved person)

**Requisite for a complaint under the Scheme:**

- ❖ The complaint to the Regulated Entity was made before the expiry of the period of limitation prescribed under the Limitation Act, 1963
- ❖ The complaint was rejected wholly or partly by Regulated Entity or the complainant had not received any reply within 30 days
- ❖ 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.
- ❖ the complaint is not pending before an Ombudsman or pending before any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority
- ❖ The complaint is not abusive or frivolous or vexatious in nature
- ❖ The complainant provides complete information
- ❖ The complaint is lodged by the complainant personally or through an authorised representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person

**Grounds for non-maintainability of a Complaint**

- ❖ Regarding commercial judgment/commercial decision of a Regulated Entity
- ❖ A dispute between a vendor and a Regulated Entity relating to an outsourcing contract
- ❖ A grievance not addressed to the Ombudsman directly
- ❖ General grievances against Management or Executives of a Regulated Entity;
- ❖ Dispute in which action is initiated by a Regulated Entity in compliance with the orders of a statutory or law enforcing authority
- ❖ Service not within the regulatory purview of the Reserve Bank
- ❖ Dispute between Regulated Entities
- ❖ Dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity



**Reserve Bank of India : Integrated Ombudsman Scheme, 2021 : Salient Features:****Steps to be followed by customer to file Complaint:**

- Step 1** Written (electronically or physically) representation/Complaint to Regulated Entity concerned  
**Step 2** Regulated Entity will reply within 30 days from date of receipt of complaint  
**Step 3** If reply is not received or aggrieved with the decision of Regulated Entity  
**Step 4** Make a complaint to the Ombudsman in physical form or through online portal (<https://cms.rbi.org.in>) within 1 year from date of reply received from Regulate Entity or where the reply is not received from Regulated Entity, within 1 year and 30 days from the date of complaint

**How does Ombudsman take decision?**

- ❖ Proceedings before Ombudsman are summary in nature
- ❖ Promote the settlement of complaint through conciliation and mediation
- ❖ In case the NBFC omits or fails to file its written version and documents within 15 days then ombudsman can pass ex-parte order.

**Can a customer appeal if not satisfied with decision of Ombudsman?**

**Yes**, If Ombudsman's decision is appealable (within 30 days) > Appellate Authority > Executive Director in charge of Department of RBI.

**Note:**

- ❖ This is an Alternate Dispute Resolution mechanism
- ❖ Customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal at any stage
- ❖ "Deficiency in service" means a shortcoming or an inadequacy in any financial service, which the Regulated Entity is required to provide statutorily or otherwise, which may or may not result in financial loss or damage to the customer

Refer to [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) for further details of the Scheme

**Centralised Receipt and Processing Centre:**

Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017

**A) Contact details of the Principal Nodal Officer of the Company**

Name : Mr. Yogesh Nakhwa  
Designation : Sr. V. P. Operations, Customer Service and Business Excellence  
Address : NeoGrowth Credit Private Limited  
Times Square, Tower E, 9th Floor, Andheri Kurla Road,  
Marol, Andheri East - 400059.  
Telephone No : +91 22 68489904  
Email Id : [nodalofficer@neogrowth.in](mailto:nodalofficer@neogrowth.in)





## B) List of Address and Area of Operation of RBI Ombudsmen

Address and Area of Operation of RBI Ombudsmen		
Sl. No.	Centre	Name & Address of the Office of RBI Ombudsman
1	Ahmedabad	<b>Smt. N Sara Rajendra Kumar</b> C/o Reserve Bank of India 4th Floor, "Riverfront House", Behind H.K. Arts College, Between Gandhi & Nehru Bridge, Puja Pramukh Swami Marg (Riverfront Road - West), Ahmedabad-380 009 STD Code: 079 Tel. No. 26582357 Email: crpc@rbi.org.in
2	Bengaluru	<b>Ms Saraswathi Shyamprasad</b> C/o Reserve Bank of India 10/3/8, Nrupathunga Road, Bengaluru -560 001, STD Code: 080 Tel. No. 22277660/22180221 Email: crpc@rbi.org.in
3	Bhopal	<b>Shri Hemant Kumar Soni</b> C/o Reserve Bank of India Hoshangabad Road, Post Box No. 32, Bhopal-462 011 STD Code: 0755 Tel. No. 2573772/2573779 Email: crpc@rbi.org.in
4	Bhubaneswar	<b>Shri Biswajit Sarangi</b> C/o Reserve Bank of India Pt. Jawaharlal Nehru Marg, Bhubaneswar-751 001 STD Code: 0674 Tel. No. 2396207 Email: crpc@rbi.org.in
5	Chandigarh	<b>Shri M K Mall</b> C/o Reserve Bank of India 4th Floor, Sector 17, Chandigarh STD Code: 0172 Tel. No. - 2721109/2721011/2727118 Email: crpc@rbi.org.in
6	Chennai	<b>Dr. Balu Kenchappa</b> C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001, STD Code: 044 Tel No. 25395964 Email: crpc@rbi.org.in
7	Dehradun	<b>Shri Arun Bhagoliwal</b> C/o Reserve Bank of India 74/1 G.M.V.N. Building, 1st floor, Rajpur Road, Dehradun - 248 001 STD Code: 0135 Tel No.: 2742001 Email: crpc@rbi.org.in
8	Guwahati	<b>Shri Thotngam Jamang</b> C/o Reserve Bank of India Station Road, Pan Bazar, Guwahati-781 001 STD Code: 0361 Tel.No. 2542556/ 2512929 Email: crpc@rbi.org.in
9	Hyderabad	<b>Shri T Srinivasa Rao</b> C/o Reserve Bank of India 6-1-56, Secretariat Road, Saifabad, Hyderabad-500 004 STD Code: 040 Tel. No. 23210013 Email: crpc@rbi.org.in
10	Jaipur	<b>Ms. Rekha Chandanaveli</b> C/o Reserve Bank of India, 4th floor Rambagh Circle, Tonk Road, Jaipur - 302 004 STD Code: 0141 Tel. No. 2577931 Email: crpc@rbi.org.in
11	Jammu	<b>Shri Ramesh Chand</b> C/o Reserve Bank of India, Rail Head Complex, Jammu- 180012 STD Code: 0191 Tel No.: 2477905 Email: crpc@rbi.org.in



Sl. No.	Centre	Name & Address of the Office of RBI Ombudsman
12	Kanpur	<b>Shri P K Nayak</b> C/o Reserve Bank of India M. G. Road, Post Box No. 82 Kanpur-208 001 STD Code: 0512 Tel. No. 2305174/2303004 Email: crpc@rbi.org.in
13	Kolkata	<b>Shri Rabindra Kishore Panda</b> C/o Reserve Bank of India 15, Netaji Subhash Road, Kolkata-700 001 STD Code: 033 Tel. No. 22310217 Email: crpc@rbi.org.in
14	Mumbai (I)	<b>Dr. Neena Rohit Jain</b> C/o Reserve Bank of India 4th Floor, RBI Byculla Office Building, Opp. Mumbai Central Railway Station, Byculla, Mumbai-400 008 STD Code: 022 Tel No. 23022028 Email: crpc@rbi.org.in
15	Mumbai (II)	<b>Dr. Sushanta Kumar Kar</b> C/o Reserve Bank of India, 4th Floor, RBI Byculla Office, Building, Opp. Mumbai Central, Railway Station, Byculla, Mumbai-400 008 STD Code: 022 Tel No.: 23001483 Email: crpc@rbi.org.in
16	Patna	<b>Shri Rajesh Jai Kanth</b> C/o Reserve Bank of India Patna-800 001 STD Code: 0612 Tel. No. 2322569/2323734 Email: crpc@rbi.org.in
17	New Delhi (I)	<b>Shri R.K. Moolchandani</b> C/o Reserve Bank of India, Sansad Marg, New Delhi, STD Code: 011 Tel. No. 23725445 Email: crpc@rbi.org.in
18	New Delhi (II)	<b>Ms. Ruchi A S H</b> C/o Reserve Bank of India Sansad Marg, New Delhi STD Code: 011 Tel. No. 23724856 Email: crpc@rbi.org.in
19	New Delhi (III)	<b>Ms. Suchitra Maurya</b> C/o Reserve Bank of India Sansad Marg, New Delhi STD Code: 011 Tel. No. 23715393 Email: crpc@rbi.org.in
20	Raipur	<b>Shri J. P. Tirkey</b> C/o Reserve Bank of India 54/949, Shubhashish Parisar, Satya Prem Vihar, Mahadev Ghat Road, Sundar Nagar, Raipur-492013 STD Code: 0771 Tel. No: 2244246 Email: crpc@rbi.org.in
21	Ranchi	<b>Smt Chandana Dasgupta</b> C/o Reserve Bank of India 4th Floor, Pragati Sadan, RRDA Building, Kutchery Road, Ranchi Jharkhand 834001 STD Code: 0651 Tel No.: 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 Email : crpc@rbi.org.in
22	Thiruvananthapuram	<b>Shri G Ramesh</b> C/o Reserve Bank of India Bakery Junction, Thiruvananthapuram-695 033 STD Code: 0471 Tel. No. 2332723/2323959 Email: crpc@rbi.org.in



## भारतीय रिज़र्व बैंक : एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 : मुख्य विशेषताएं :

निम्नलिखित के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई 'सेवाओं में न्यूनता' से संबंधित ग्राहक शिकायतों का समाधान करने की योजना :

- ❖ भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934
- ❖ बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949
- ❖ भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007

### शिकायत का आधार :

- ❖ किसी विनियमित संस्था के कार्य अथवा लोप, जिसके परिणामस्वरूप 'सेवा में न्यूनता' होती है, से व्यथित कोई भी ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता से भिन्न, सिवाय इसके कि जहाँ अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति है, किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से इस योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करा सकता है.

### इस योजना के अंतर्गत शिकायत के लिए अपेक्षा :

- ❖ विनियमित संस्था से शिकायत परिसीमन अधिनियम, 1963 के अंतर्गत निर्धारित परिसीमन अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी.
- ❖ विनियमित संस्था द्वारा शिकायत को पूरी तरह से या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था या शिकायतकर्ता को 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था.
- ❖ शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब मिलने के एक वर्ष के भीतर या जहाँ कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायत लोकपाल को की गई थी.
- ❖ शिकायत लोकपाल के समक्ष या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित नहीं है.
- ❖ शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है.
- ❖ शिकायतकर्ता ने पूरी जानकारी प्रदान की है.
- ❖ शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता से भिन्न, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो, किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है.

### शिकायत की गैर-अनुरक्ष्यता के आधार

- ❖ विनियमित संस्था के वाणिज्यिक निर्णय के संबंध में.
- ❖ विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच बहिःस्रोतन अनुबंध से संबंधित विवाद.
- ❖ सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं शिकायत.
- ❖ विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- ❖ वह विवाद जिसमें विनियमित संस्था द्वारा सांविधिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों का अनुपालन करते हुए कार्रवाई शुरू कर दी गई है.
- ❖ रिज़र्व बैंक के नियामकीय दायरे में नहीं आने वाली सेवा.
- ❖ विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद.
- ❖ विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद





## भारतीय रिज़र्व बैंक : एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 : मुख्य विशेषताएं :

शिकायत दर्ज कराने के लिए ग्राहक द्वारा अनुसरण किए जाने वाले चरण :

चरण 1 संबंधित विनियमित संस्था को लिखित (इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप से) अभ्यावेदन/शिकायत.

चरण 2 विनियमित संस्था शिकायत प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर जवाब देगी.

चरण 3 यदि जवाब प्राप्त नहीं होता है या विनियमित संस्था के निर्णय से असंतुष्ट हैं

चरण 4 विनियमित संस्था से जवाब प्राप्त होने की तिथि से 1 वर्ष के भीतर या जहाँ विनियमित संस्था से जवाब नहीं प्राप्त होता है, शिकायत की तिथि से 1 वर्ष और 30 दिनों के भीतर लोकपाल को भौतिक रूप में या ऑनलाइन पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से शिकायत करें.

लोकपाल द्वारा निर्णय कैसे लिया जाता है ?

- ❖ लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सरसरी होती है.
- ❖ सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से शिकायत निपटान को बढ़ावा देता है.
- ❖ अगर एनबीएफसी चूक करता है या 15 दिनों के भीतर अपना लिखित संस्करण और दस्तावेज दाखिल करने में विफल रहता है तो लोकपाल द्वारा एकपक्षीय आदेश पारित किया जा सकता है.

लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट न होने पर क्या ग्राहक द्वारा अपील की जा सकती है ?

हाँ, अगर लोकपाल का निर्णय पुनरावेदनीय है (30 दिनों के भीतर) – अपील प्राधिकारी – भारतीय रिज़र्व बैंक के विभाग का प्रभारी कार्यकारी निदेशक.

ध्यान रखें :

- ❖ यह वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है.
- ❖ ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी भी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है.
- ❖ “सेवा में न्यूनता” का अर्थ किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता है, जो विनियमित संस्था के लिए सांविधिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो भी सकती है या नहीं भी हो सकती है

इस योजना पर और अधिक विवरण के लिए [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) देखें

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र :

भारतीय रिज़र्व बैंक, चतुर्थ तल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

ए) कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण

नाम	: श्री योगेश नखवा
पद	: वरिष्ठ उपाध्यक्ष परिचालन, ग्राहक सेवा और व्यवसाय उत्कृष्टता
पता	: नियोग्रोथ क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड टाइम्स स्क्वायर, टावर ई, 9वीं मंज़िल, अंधेरी कुर्ला रोड, मरोल, अंधेरी पूर्व – 400059.
टेलीफोन नंबर	: +91 22 68489904
ई-मेल आईडी	: <a href="mailto:nodalofficer@neogrowth.in">nodalofficer@neogrowth.in</a>



## भारतीय रिज़र्व बैंक : एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 : मुख्य विशेषताएं :

### बी) आरबीआई लोकपाल के पते और संचालन के क्षेत्र की सूची

आरबीआई लोकपाल के कार्यालय का नाम और पता		
क्रमांक	केंद्र	आरबीआई लोकपाल के कार्यालय का नाम और पता
1	अहमदाबाद	श्रीमती एन सारा राजेंद्र कुमार सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंजिल, रिवरफ्रंट हाउस, एच.के. आर्ट्स कॉलेज के पीछे, गांधी और नेहरू ब्रिज के बीच, पूज्य प्रमुख स्वामी मार्ग (रिवरफ्रंट रोड - वेस्ट), अहमदाबाद-380 009 एसटीडी कोड: 079 दूरभाष नंबर 28582357 ईमेल: crpc@rbi.org.in
2	बेंगलुरु	सुश्री सरस्वती श्यामप्रसाद सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 10/3/8, नृपथुंगा रोड, बेंगलुरु -560 001, एसटीडी कोड: 080 दूरभाष नंबर 22277660/22180221 ईमेल: crpc@rbi.org.in
3	भोपाल	श्री हेमंत कुमार सोनी सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स नंबर 32, भोपाल-462 011 एसटीडी कोड: 0755 दूरभाष नंबर 2573772/2573779 ईमेल: crpc@rbi.org.in
4	भुवनेश्वर	श्री विचयजीत सारंगी सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक पं. जवाहरलाल नेहरू मार्ग, भुवनेश्वर-751 001 एसटीडी कोड: 0674 दूरभाष नंबर 2396207 ईमेल: crpc@rbi.org.in
5	चंडीगढ़	श्री एम के मल्ल सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ एसटीडी कोड: 0172 दूरभाष नंबर - 2721109/2721011/2727118 ईमेल: crpc@rbi.org.in
6	चेन्नई	डॉ बालू केंचप्पा सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट स्लेशिस, चेन्नई 600 001, एसटीडी कोड: 044 दूरभाष नंबर 25395964 ईमेल: crpc@rbi.org.in
7	देहरादून	श्री अरुण भगोलीवाल सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 74/1 जी.एम.वी.एन. भवन, पहली मंजिल, राजपुर रोड, देहरादून - 248 001 एसटीडी कोड: 0135 दूरभाष: 2742001 ईमेल: crpc@rbi.org.in
8	गुवाहाटी	श्री थोटंगम जामंग सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक स्टेशन रोड, पान बाजार, गुवाहाटी-781 001 एसटीडी कोड: 0361 दूरभाष नं 2542556/2512929 ईमेल: crpc@rbi.org.in
9	हैदराबाद	श्री टी श्रीनिवास राव सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 6-1-56, सचिवालय रोड, सैफाबाद, हैदराबाद-500 004 एसटीडी कोड: 040 दूरभाष नंबर 23210013 ईमेल: crpc@rbi.org.in
10	जयपुर	सुश्री रेखा चंदनवेली सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल रामबाग सर्कल, टॉक रोड, जयपुर - 302 004 एसटीडी कोड: 0141 दूरभाष नंबर 2577931 ईमेल: crpc@rbi.org.in
11	जम्मू	श्री रमेश चांद सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक, रेल हेड कॉम्प्लेक्स, जम्मू - 180012 एसटीडी कोड: 0191 दूरभाष: 2477905 ईमेल: crpc@rbi.org.in



## भारतीय रिज़र्व बैंक : एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 : मुख्य विशेषताएं :

12	कानपुर	श्री पी के नायक सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक एम. जी. रोड, पोस्ट बॉक्स नं. 82 कानपुर-208 001 एसटीडी कोड: 0512 दूरभाष नंबर 2305174/2303004 ईमेल: crpc@rbi.org.in
13	कोलकाता	श्री रवीन्द्र किशोर पांडा सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 दूरभाष नंबर 22310217 ईमेल: crpc@rbi.org.in
14	मुंबई (I)	डॉ. नीना रोहित जैन सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक चौधी मंजिल, आरबीआई भायखला कार्यालय भवन, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई-400 008 एसटीडी कोड: 022 दूरभाष नंबर 23022028 ईमेल: crpc@rbi.org.in
15	मुंबई (II)	डॉ सुशांत कुमार कार सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक, चौधी मंजिल, आरबीआई भायखला कार्यालय, भवन, मुंबई सेंट्रल के सामने, रेलवे स्टेशन, भायखला, मुंबई-400 008 एसटीडी कोड: 022 दूरभाष नं.: 23001483 ईमेल: crpc@rbi.org.in
16	पटना	श्री राजेश जय कान्थ सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक पटना-800 001 एसटीडी कोड: 0612 दूरभाष नंबर 2322569/2323734 ईमेल: crpc@rbi.org.in
17	नई दिल्ली (I)	श्री आर.के. मूलचंदानी सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक, संसद मार्ग, नई दिल्ली, एसटीडी कोड: 011 दूरभाष नंबर 23725445 ईमेल: crpc@rbi.org.in
18	नई दिल्ली (II)	सुश्री रुचि ए एस हो सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड: 011 दूरभाष नंबर 23724856 ईमेल: crpc@rbi.org.in
19	नई दिल्ली (III)	सुश्री सुचित्रा भौर्य सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड: 011 दूरभाष नंबर 23715393 ईमेल: crpc@rbi.org.in
20	रायपुर	श्री जे. पी. टर्की सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 54/949, शुभाशीष परिसर, सत्य प्रेम विहार, महादेव घाट रोड, सुंदर नगर, रायपुर- 492013 एसटीडी कोड: 0771 दूरभाष नंबर: 2244246 ईमेल: crpc@rbi.org.in
21	रांची	श्रीमती चंदना दासगुप्ता सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक चौधी मंजिल, प्रगति सदन, आरआरडीए बिल्डिंग, कच्छरी रोड, रांची झारखंड 834001 एसटीडी कोड: 0651 दूरभाष: 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 ईमेल: crpc@rbi.org.in
22	तिरुवनंतपुरम	श्री जी रमेश सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक बेकरी जंक्शन, तिरुवनंतपुरम-695 033 एसटीडी कोड: 0471 दूरभाष नंबर 2332723/2323959 ईमेल: crpc@rbi.org.in





## भारतीय रिझर्व्ह बँक: एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१: प्रमुख वैशिष्ट्ये

भारतीय रिझर्व्ह बँकेअंतर्गत खालील कायद्यान्वये कार्यरत असलेल्या संस्थांच्या सेवेतील त्रुटीबाबत ग्राहकांच्या तक्रारी सोडवण्यासाठीची योजना

- ❖ भारतीय रिझर्व्ह बँक अधिनियम, 1934
- ❖ बँकिंग नियमन अधिनियम, 1949
- ❖ प्रदान व समायोजन प्रणाली अधिनियम (पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टीम्स ॲक्ट), 2007

### तक्रारीसाठीचे मुद्दे

- ❖ नियमनांतर्गत संस्थेच्या कृतीमुळे किंवा एखादी सेवा वगळल्याने सेवेमध्ये त्रुटी निर्माण होत असतील तर ग्राहक या योजनेअंतर्गत व्यक्तीशः किंवा वकीलाव्यतिरिक्त आपल्या प्राधिकृत प्रतिनिधीद्वारे (अपवाद - जर पिडीत व्यक्ती स्वतःच वकील असेल तर), दाखल करू शकतो.

### या योजनेअंतर्गत तक्रारीसाठीच्या आवश्यकता:

- ❖ मुदत अधिनियम, 1963 अन्वये विहित मुदतीचा कालावधी समाप्त होण्यापूर्वी नियमनांतर्गत संस्थेकडे तक्रार करावी.
- ❖ नियमनांतर्गत संस्थेकडून ही तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः फेटाळण्यात आली असावी किंवा तक्रारदारास 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर प्राप्त झाले नसावे.
- ❖ नियमनांतर्गत संस्थेकडून तक्रारीस आलेले उत्तर तक्रारदारास प्राप्त झाल्यापासून 1 वर्षाच्या आत किंवा उत्तर प्राप्त न झाल्यास तक्रारकेल्याच्या तारखेपासून 1 वर्ष व 30 दिवसांच्या आत लोकपालांकडे तक्रार दाखल करण्यात यावी.
- ❖ तक्रार लोकपालांकडे प्रलंबित नसावी किंवा कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा कोणतेही मंडळ ब किंवा प्राधिकरणाकडे प्रलंबित नसावी
- ❖ तक्रार अपमानजनक किंवा क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नसावी
- ❖ तक्रारदाराने संपूर्ण माहिती द्यावी.
- ❖ तक्रारदाराने व्यक्तीशः किंवा वकीलाव्यतिरिक्त आपल्या प्राधिकृत प्रतिनिधीद्वारे, (अपवाद - जर पिडीत व्यक्ती स्वतःच वकील असेल तर), तक्रार दाखल करावी

### तक्रारीच्या गैर-अनुरक्षणाचे मुद्दे

- ❖ नियमनांतर्गत संस्थेच्या वाणिज्यिक निर्णयाशीसंबंधित
- ❖ विक्रेता आणि नियमनांतर्गत संस्था यांमधील बहिःस्त्रोतन कराराशी संबंधित विवाद
- ❖ तक्रार थेट लोकपालांना संबोधित केलेली नसल्यास
- ❖ नियमनांतर्गत संस्थेचे व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रार
- ❖ सांविधिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाकडून आलेल्या आदेशांच्या अनुपालनार्थ नियमनांतर्गत संस्थेने केलेल्या कार्यवाहीबाबत विवाद
- ❖ रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक अधिकारकक्षेत न येणारी सेवा
- ❖ नियमनांतर्गत संस्थांमधील विवाद
- ❖ नियमनांतर्गत संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता यांमधील संबंधांशी संबंधित विवाद



## भारतीय रिझर्व्ह बँक: एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१: प्रमुख वैशिष्ट्ये

तक्रार दाखल करण्यासाठी ग्राहकाने अनुसरण्याच्या पायऱ्या

पायरी १ संबंधित नियमनांतर्गत संस्थेला लिखित (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून किंवा प्रत्यक्ष) अभिवेदन / तक्रार

पायरी २ नियमनांतर्गत संस्था तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत उत्तर देईल.

पायरी ३ उत्तर प्राप्त झाले नाही किंवा नियमनांतर्गत संस्थेच्या निर्णयाने समाधान झाले नाही तर

पायरी ४ लोकपालांकडे प्रत्यक्ष स्वरूपात किंवा ऑनलाईन पोर्टलच्या (<https://cms.rbi.org.in>) माध्यमातून, तक्रारीस आलेले उत्तर तक्रारदारास प्राप्त झाल्यापासून १ वर्षांच्या आत किंवा उत्तर प्राप्त न झाल्यास तक्रार केल्याच्या तारखेपासून १ वर्ष व ३० दिवसांच्या आत तक्रार दाखल करणे

लोकपालांद्वारे निर्णय कसे घेतले जातात?

- ❖ लोकपालांसमोर कार्यवाही सारांश स्वरूपातील असते.
- ❖ समेट आणि मध्यस्थीद्वारे तक्रारीचा निपटारा करण्यास प्रोत्साहन दिले जाते
- ❖ जर एनबीएफसीकडून काही चूक झाली किंवा लिखित कथन व दस्तऐवज १५ दिवसांच्या आत दाखल करण्यात अपयशी ठरले तर लोकपाल एकपक्षी आदेश जारी करू शकतात.

लोकपालांच्या निर्णयाने समाधान न झाल्यास ग्राहकाद्वारे अपील केले जाऊ शकते का?

होय, जर लोकपालांचा निर्णय अपीलयोग्य असेल तर (३० दिवसांच्या आत) अपील प्राधिकरण भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचा प्रभारी कार्यकारी संचालक यांच्याकडे करता येईल

लक्षात ठेवा:

- ❖ ही विवाद सोडवण्यासाठी पर्यायी यंत्रणा आहे
- ❖ ग्राहक कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी कोणतेही अन्य न्यायालय, मंच किंवा प्राधिकरणाशी संपर्क साधण्यास स्वतंत्र आहे.
- ❖ 'सेवेतील त्रुटी' म्हणजे कोणत्याही वित्तीय सेवेतील कमतरता किंवा अपूर्णता, जी सांविधिक रूपाने किंवा अन्यथा प्रदान करण्यासाठी नियमनांतर्गत संस्थेसाठी आवश्यक आहे, ज्याचा परिणाम म्हणून ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकेल किंवा होऊ शकणार नाही.

या योजनेच्या अधिक तपशिलांसाठी कृपया [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) चा संदर्भ पाहा.

केंद्रीकृत पावती व संस्करण केंद्र

भारतीय रिझर्व्ह बँक, ४ था मजला, सेक्टर १७, चंदीगड - १६००१७

ए) कंपनीच्या प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील:

नाव	: श्री योगेश नाखवा
पद	: वरिष्ठ उपाध्यक्ष परिचालन, ग्राहक सेवा आणि व्यावसायिक उत्कृष्टता
पत्ता	: निओग्रोथ क्रेडिट प्रायव्हेट लिमिटेड टाइम्स स्क्वेअर, टॉवर ई, ९वा मजला, अंधेरी कुर्ला रोड, मरोळ, अंधेरी पूर्व - ४०००५९.
दूरध्वनी क्र.	: +९१ २२ ६८४८६६०४
इमेल आयडी:	: <a href="mailto:nodalofficer@neogrowth.in">nodalofficer@neogrowth.in</a>



## भारतीय रिझर्व्ह बँक: एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१: प्रमुख वैशिष्ट्ये

## बी) रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया लोकपालचा पत्ता आणि कार्यक्षेत्र

अनु क्रमांक.	केंद्र	रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया लोकपाल कार्यालयाचे नाव आणि पत्ता
1	अहमदाबाद	श्रीमती. एन सारा राजेंद्र कुमार C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया चौथा मजला, रिह्वरफ्रंट हाऊस, एच. के. कला महाविद्यालयाच्या मागे, गांधी आणि नेहरू ब्रिज दरम्यान, पूज्य प्रमुख स्वामी मार्ग (रिह्वरफ्रंट रोड - पश्चिम), अहमदाबाद-380 009 एसटीडी कोड: 079 दूरध्वनी. क्रमांक 26582357 ईमेल: crpc@rbi.org.in
2	बंगलुरु	श्रीमती सरस्वती श्यामप्रसाद C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 10/3/8, नृपथुंगा रोड, बेंगळुरु -560 001, एसटीडी कोड: 080 दूरध्वनी. क्रमांक 22277660/22180221 ईमेल: crpc@rbi.org.in
3	भोपाल	श्री हेमंतकुमार सोनी C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स क्र. 32, भोपाळ-462 011 एसटीडी कोड: 0755 दूरध्वनी. क्रमांक 2573772/2573779 ईमेल: crpc@rbi.org.in
4	भुवनेश्वर	श्री विश्वजित सारंगी C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया पं. जवाहरलाल नेहरू मार्ग, भुवनेश्वर-751 001 एसटीडी कोड: 0674 दूरध्वनी. क्रमांक 2396207 ईमेल: crpc@rbi.org.in
5	चंडीगढ	श्री एम के मॉल C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ एसटीडी कोड: 0172 दूरध्वनी. क्रमांक - 2721109/2721011/2727118 ईमेल: crpc@rbi.org.in
6	चेन्नई	डॉक्टर बाबू केंचप्पा C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया फोर्ट स्लेसिस, चेन्नई 600 001, एसटीडी कोड: 044 दूरध्वनी क्रमांक 25395964 ईमेल: crpc@rbi.org.in
7	डेहराडून	अरुण भागोलीवाल C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 74/1 ऋ. च. त. छ. बिल्डिंग, पहिला मजला, राजपूर रोड, डेहराडून - 248 001 - एसटीडी कोड: 0135 दूरध्वनी क्रमांक: 2742001 ईमेल: crpc@rbi.org.in
8	गुवाहाटी	श्री थोटंगम जामंग C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया स्टेशन रोड, पान बाजार, गुवाहाटी-781 001 एसटीडी कोड: 0361 दूरध्वनी क्र. 2542556/ 2512929 ईमेल: crpc@rbi.org.in
9	हैदराबाद	श्री टी श्रीनियास राव C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 6-1-56, सचिवालय रोड, सैफाबाद, हैदराबाद-500 004 एसटीडी कोड: 040 दूरध्वनी. क्रमांक 23210013 ईमेल: crpc@rbi.org.in
10	जयपुर	कु.रेखा चंदनवेली C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला रामबाग सर्कल, टॉक रोड, जयपूर - 302 004 एसटीडी कोड: 0141 दूरध्वनी. क्रमांक 2577931 ईमेल: crpc@rbi.org.in
11	जम्मू	श्री रमेश चंद C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, रेल हेड कॉम्प्लेक्स, जम्मू- 180012 एसटीडी कोड: 0191 दूरध्वनी क्रमांक: 2477905 ईमेल: crpc@rbi.org.in





## भारतीय रिझर्व्ह बँक: एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१: प्रमुख वैशिष्ट्ये

12	कानपूर	<p>श्री पी के नायक C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया एम. जी. रोड, पोस्ट बॉक्स नंबर 82 कानपूर-208 001 एसटीडी कोड: 0512 दूरध्वनी. क्रमांक 2305174/2303004 ईमेल: crpc@rbi.org.in</p>
13	कोलकाता	<p>श्री रवींद्र किशोर पांडा C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 दूरध्वनी. क्रमांक 22310217 ईमेल: crpc@rbi.org.in</p>
14	मुंबई (I)	<p>डॉक्टर नीना रोहित जैन C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 4था मजला, व्हिख भायखळा ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन समोर, भायखळा, मुंबई-400 008 एसटीडी कोड: 022 दूरध्वनी क्रमांक 23022028 ईमेल: crpc@rbi.org.in</p>
15	मुंबई (II)	<p>डॉक्टर सुशांत कुमार कर C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, व्हिख भायखळा कार्यालय, इमारत, मुंबई सेंट्रल समोर, रेल्वे स्टेशन, भायखळा, मुंबई-400 008 एसटीडी कोड: 022 दूरध्वनी क्रमांक: 23001483 ईमेल: crpc@rbi.org.in</p>
16	पाटणा	<p>श्री राजेश जय कांत C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया पाटणा-800 001 एसटीडी कोड: 0612 दूरध्वनी. क्रमांक 2322569/2323734 ईमेल: crpc@rbi.org.in</p>
17	नवी दिल्ली (I)	<p>श्री आर.के. मूलचंदानी C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, संसद मार्ग, नवी दिल्ली, एसटीडी कोड: 011 दूरध्वनी. क्रमांक 23725445 ईमेल: crpc@rbi.org.in</p>
18	नवी दिल्ली (II)	<p>सुशी रुची ए एस एच C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया संसद मार्ग, नवी दिल्ली एसटीडी कोड: 011 दूरध्वनी. क्रमांक 23724856 ईमेल: crpc@rbi.org.in</p>
19	नवी दिल्ली (III)	<p>सुचित्रा मौर्य C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया संसद मार्ग, नवी दिल्ली एसटीडी कोड: 011 दूरध्वनी. क्रमांक 23715393 ईमेल: crpc@rbi.org.in</p>
20	रायपूर	<p>श्री जे.पी. तिकी C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 54/949, शुभाशीष परिसर, सत्य प्रेम विहार, महादेव घाट रोड, सुंदर नगर, रायपूर- 492013 एसटीडी कोड: 0771 दूरध्वनी. क्रमांक: 2244246 ईमेल: crpc@rbi.org.in</p>
21	रांची	<p>श्रीमती चंदना दासगुप्ता C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया चौथा मजला, प्रगती सदन, आरआरडीए बिल्डिंग, कुचेरी रोड, रांची झारखंड 834001 एसटीडी कोड: 0651 दूरध्वनी क्रमांक: 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 ईमेल : crpc@rbi.org.in</p>
22	तिरुवनंतपुरम	<p>श्री जी रमेश C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया बेकरी जंक्शन, तिरुवनंतपुरम-695 033 एसटीडी कोड: 0471 दूरध्वनी. क्रमांक 2332723/2323959 ईमेल: crpc@rbi.org.in</p>



**রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া : ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসমান স্কিম, 2021 : প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ:**

**রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া কর্তৃক নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির ত্রুটি সম্পর্কিত গ্রাহকের অভিযোগগুলি নিষ্পত্তির জন্য একটি যোজনা:**

- ❖ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934
- ❖ ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949
- ❖ পেমেণ্ট অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস্ অ্যাক্ট, 2007

**অভিযোগের ভিত্তি:**

- ❖ একটি নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বা বাদ দেওয়া বা একটি আইনের দ্বারা “পরিষেবা জনিত ক্ষতি”-এর কারণে কোনও গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে স্কিমের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন, একজন উকিল ব্যতীত যেক্ষেত্রে উকিল নিজেই একজন সংক্ষুদ্র ব্যক্তি)

**স্কিমের অধীনে একটি অভিযোগ দায়ের করার জন্য প্রয়োজনীয়:**

- ❖ নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার কাছে অভিযোগটি লিমিটেশন অ্যাক্ট, 1963 অনুযায়ী নির্ধারিত মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে করা হয়েছিল
- ❖ নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বা দ্বারা অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখান করা হয়েছিল বা অভিযোগকারী 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাননি
- ❖ নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার কাছ থেকে অভিযোগকারী তার অভিযোগের উত্তর পাওয়ার পরে বা অভিযোগ করার তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে কোনো উত্তর যদি না পাওয়া যায় তাহলে তার এক বছরের মধ্যে অভিযোগটি ওম্বডসমান-এর কাছে করা যেতে পারে
- ❖ অভিযোগটি ওম্বডসমান-এর কাছে বিচারাধীন নয় বা কোনো আদালত, বিচারসভা বা সালিশিসভা বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে বিচারাধীন নয়
- ❖ অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা উদ্বেগজনক নয়
- ❖ অভিযোগকারীর দ্বারা সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করা
- ❖ অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ব্যতীত অন্য একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয় যদি না একজন উকিল সংক্ষুদ্র ব্যক্তি হন

**অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণযোগ্যতা না থাকার কারণ**

- ❖ একটি নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার বাণিজ্যিক রায় সংক্রান্ত / বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত সম্পর্কে
- ❖ একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত একটি বিক্রোতা এবং একটি নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার মধ্যে একটি বিরোধ
- ❖ এমন একটি অভিযোগ যা সরাসরি ওম্বডসমান-এর কাছে করা হয়নি
- ❖ একটি নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার ব্যবস্থাপনা বা প্রতিনিধিদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- ❖ একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রণয়নকারী কর্তৃপক্ষের আদেশের সাথে সম্মতিতে একটি নিয়ন্ত্রিত সত্ত্ব দ্বারা যে বিরোধের সূচনা করা হয়
- ❖ পরিষেবাটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এর নিয়ন্ত্রক আওতার মধ্যে নয়
- ❖ নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার মধ্যে বিরোধ
- ❖ একটি নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার কর্মচারী - নিয়োগকর্তার সম্পর্কের সাথে জড়িত বিরোধ



**রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া : ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসমান স্কিম, 2021 : প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ:**

**অভিযোগ দায়ের করার জন্য গ্রাহককে যে পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করতে হবে:**

**পদক্ষেপ 1** সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে লিখিত (বৈদ্যুতিন ভাবে / সশরীরে উপস্থিত হয়ে) প্রতিনিধিত্ব / অভিযোগ

**পদক্ষেপ 2** নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে উত্তর দেবে

**পদক্ষেপ 3** উত্তর প্রাপ্ত না হলে বা নিয়ন্ত্রিত সত্তার সিদ্ধান্ত নিয়ে অসন্তুষ্ট হলে

**পদক্ষেপ 4** নিয়ন্ত্রিত সত্তার থেকে উত্তর প্রাপ্তির তারিখ থেকে 1 বছরের মধ্যে বা অভিযোগ করার তারিখ থেকে 30 দিন এবং 1 বছরের মধ্যে অনলাইন পোর্টাল (<https://cms.org.in>)-এর মাধ্যমে বা সশরীরে উপস্থিত হয়ে ওস্বাডসমান-এর কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন

**ওস্বাডসমান বা ন্যায়পাল কিভাবে সিদ্ধান্ত নেবেন ?**

- ❖ ওস্বাডসমানের সামনে প্রক্রিয়াকরণ সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির
- ❖ সমঝোতা এবং মধ্যস্থতার মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তি করা
- ❖ এনবিএফসি যদি 15 দিনের মধ্যে তার লিখিত সংস্করণ এবং নথিগুলিকে বাদ দেয় বা ফাইল করতে ব্যর্থ হয় তাহলে ওস্বাডসমান এক্স-পার্ট অর্ডার পাস করতে পারেন।

**ওস্বাডসমান-এর সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে গ্রাহক কি আপিল করতে পারেন ?**

**হ্যাঁ**, যদি ওস্বাডসমান-এর সিদ্ধান্ত আপিলযোগ্য হয় (30 দিনের মধ্যে) > আপিল কর্তৃপক্ষ > আরবিআই-এর বিভাগের দায়িত্বে থাকা এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর।

**দ্রষ্টব্য:**

- ❖ এটি ক্রেডিট-বিদ্যুতি নিষ্পত্তির একটি বিকল্প প্রক্রিয়া
- ❖ যে কোনো পর্যায়ে প্রতিকারের জন্য অন্য কোনো আদালত / ফোরাম / কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতা গ্রাহকের রয়েছে
- ❖ “পরিষেবা জনিত ক্ষতি” মানে কোনো আর্থিক পরিষেবায় একটি ঘাটতি বা অপ্রতুলতা, যা নিয়ন্ত্রিত সত্তাকে বিধিবদ্ধভাবে বা অন্যথায় প্রদান করতে হয়, যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা লোকসান হতে পারে বা নাও হতে পারে।

**স্কিম সম্বন্ধে আরও বিশদে জানার জন্য [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)-এ দেখুন**

সেণ্ট্রাল ইন্ডিয়া রিসিট অ্যান্ড প্রোসেসিং সেণ্টার

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তল, সেক্টর 17, চন্দীগড় - 160017

**ক) সংস্থার প্রধান নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ**

নাম: শ্রী যোগেশ নাথোয়া  
পদ: সিনিয়র ডি. পি. অপারেশনস্, কাস্টমার সার্ভিস অ্যান্ড বিজনেস এক্সেলেন্স  
ঠিকানা: নিওগ্রোথ ক্রেডিট প্রাইভেট লিমিটেড  
টাইমস স্কয়ার, টাওয়ার ই, 9ম তল, আন্থেরি কুরলা রোড,  
মারোল, আন্থেরি ইস্ট - 400059  
টেলিফোন নং: +91 22 68489904  
ইমেল আইডি: [nodalofficer@neogrowth.in](mailto:nodalofficer@neogrowth.in)





**रिजार्ड ब्याङ्क अफ इन्डिया : इन्टिग्रेटेड ँव्वाडसमान स्क्रिम, 2021 : प्रखान वैशिष्ट्यसमुहः**

**ख) संस्कार प्रखान नोडाल अफिसारेर ँगायोगेर विवरण**

आरविआई ँव्वाडसमान-एर अपारेशनेर हान एवंग ठिकाना		
क्रम. नं.	सेन्टार	आरविआई ँव्वाडसमान-एर अफिसेर नाम ँ ठिकाना
1	आहमेदावाद	<b>श्रीमती एन सारा राजेन्द्र कुमार</b> प्रयते७ रिजार्ड ब्याङ्क अफ इन्डिया 4 <sup>थ</sup> तल, “रिडारफ्रःट हाडस”, एइच.के. आर्टस कलेज-एर पिछने, गार्की एवंग नेहरु व्रीज-एर मावाखाने, पूज्य प्रमुख श्वामी मार्ग (रिडारफ्रःट रोड - पश्चिम), आहमेदावाद-380 009 एसटीडि कोड 079 टेलि. नं. 26582357 इमेल crpc@rbi.org.in
2	बेङ्गलुरु	<b>श्रीमती सरस्वती श्यामाप्रसाद</b> प्रयते७ रिजार्ड ब्याङ्क अफ इन्डिया 10/3/8, नुपाथुङ्गा रोड, बेङ्गलुरु -560 001, एसटीडि कोड 080 टेलि. नं. 22277660/22180221 इमेल crpc@rbi.org.in
3	डोपाल	<b>श्री हेमन्त कुमार सोनि</b> प्रयते७ रिजार्ड ब्याङ्क अफ इन्डिया होशङ्गावाद रोड, पोस्ट बर्र नं. 32, डोपाल-462 011 एसटीडि कोड 0755 टेलि. नं. 2573772/2573779 इमेल crpc@rbi.org.in
4	डुबनेश्वर	<b>श्री विश्वजिं सारादी</b> प्रयते७ रिजार्ड ब्याङ्क अफ इन्डिया पन्डित जुहरलाल नेहरु मार्ग, डुबनेश्वर-751 001 एसटीडि कोड 0674 टेलि. नं. 2396207 इमेल crpc@rbi.org.in
5	चन्डीगड	<b>श्री एम के माल</b> प्रयते७ रिजार्ड ब्याङ्क अफ इन्डिया 4 <sup>थ</sup> तल, सेक्तर 17, चन्डीगड एसटीडि कोड 0172 टेलि. नं. 2721109/2721011/2727118 इमेल crpc@rbi.org.in
6	चेनाई	<b>ड. बालू केष्वाप्पा</b> प्रयते७ रिजार्ड ब्याङ्क अफ इन्डिया होर्ट ग्लेसिस, चेनाई 600 001, एसटीडि कोड 044 टेलि. नं. 25395964 इमेल crpc@rbi.org.in
7	देरादुन	<b>श्री अरुन ढागेलिुवाल</b> प्रयते७ रिजार्ड ब्याङ्क अफ इन्डिया 74/1 जि.एम.डि.एन. विन्डिं, 1 <sup>3</sup> तल, राजपुर रोड, देरादुन - 248 001 एसटीडि कोड 0135 टेलि. नं. 2742001 इमेल crpc@rbi.org.in



8	গৌহাটী	<b>শ্রী খোটনন্দম জামাং</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া স্টেশন রোড, পান বাজার, গৌহাটী-781 001 এসটিডি কোড: 0361 টেলি. নং. 2542556/2512929 ইমেল <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
9	হায়দ্রাবাদ	<b>শ্রী টি শ্রীনিবাসা রাও</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 6-1-56, সেক্রেটারিয়েট রোড, সৈফাবাদ, হায়দ্রাবাদ-500 004 এসটিডি কোড 040 টেলি. নং. 23210013 ইমেল <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
10	জয়পুর	<b>শ্রীমতী রেখা চন্দনাভেলি</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 4র্থ তল রামবাগ সার্কেল, টঙ্ক রোড, জয়পুর - 302 004 এসটিডি কোড 0141 টেলি. নং. 2577931 ইমেল <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
11	জম্মু	<b>শ্রী রমেশ চন্দ</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া রেল হেড কমপ্লেক্স, জম্মু- 180012 এসটিডি কোড 0191 টেলি. নং. 2477905 ইমেল <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
12	কানপুর	<b>শ্রী পি কে নায়েক</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া এম. জি. রোড, পোস্ট বক্স নং. 82 কানপুর-208 001 এসটিডি কোড 0512 টেলি. নং. 2305174/2303004 ইমেল <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
13	কোলকাতা	<b>শ্রী রবীন্দ্র কিশোর পাণ্ডা</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 15, নেতাজী সুভাষ রোড, কোলকাতা-700 001 এসটিডি কোড 033 টেলি. নং. 22310217 ইমেল: <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
14	মুম্বই (I)	<b>ড. নীনা রোহিত জৈন</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 4র্থ তল, আরবিআই বাইকুল্লা অফিস বিল্ডিং, মুম্বই সেণ্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশনের বিপরীতে, বাইকুল্লা, মুম্বই-400 028 এসটিডি কোড 022 টেলি. নং. 23022028 ইমেল <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
15	মুম্বই (II)	<b>ড. সুশান্ত কুমার কর</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 4র্থ তল, আরবিআই বাইকুল্লা অফিস বিল্ডিং, মুম্বই সেণ্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশনের বিপরীতে, বাইকুল্লা, মুম্বই-400 028 এসটিডি কোড 022 টেলি. নং. 23001483 ইমেল: <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
16	পাটনা	<b>শ্রী রাজেশ জয় কান্ত</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া পাটনা-800 001 এসটিডি কোড: 022 টেলি. নং. 23001483



		ইমেল: crpc@rbi.org.in
17	নিউ দিল্লি (I)	<b>শ্রী আর.কে. মূলচন্দ্রানি</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া সংসদ মার্গ, নিউ দিল্লি, এসটিডি কোড: 011 টেলি. নং. 23725445 ইমেল: crpc@rbi.org.in
18	নিউ দিল্লি (II)	<b>শ্রীমতী রুচি এ এস এইচ</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া সংসদ মার্গ, নিউ দিল্লি, এসটিডি কোড: 011 টেলি. নং. 23724856 ইমেল: crpc@rbi.org.in
19	নিউ দিল্লি (III)	<b>শ্রীমতী সুচিত্রা মোর্ষ</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া সংসদ মার্গ, নিউ দিল্লি, এসটিডি কোড: 011 টেলি. নং. 23715393 ইমেল: crpc@rbi.org.in
20	রায়পুর	<b>শ্রী জে.পি. তির্কে</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 54/949, সুভাশীষ পারিসর, সত্য প্রেম বিহার, মহাদেব ঘাট রোড, সুঃদর নগর, রায়পুর- 492013 এসটিডি কোড: 0771 টেলি. নং. 2244246 ইমেল: crpc@rbi.org.in
21	রাঁচী	<b>শ্রীমতী চন্দনা দাসগুপ্ত</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 4 <sup>র্থ</sup> তল, প্রগতি সদন, আরআরডিএ বিল্ডিং, কুটচেরি রোড, রাঁচী ঝাড়খন্ড 834001 এসটিডি কোড: 0771 টেলি. নং. 2244246 ইমেল: crpc@rbi.org.in
22	তিরুবন্তপুরম	<b>শ্রী জি রমেশ</b> প্রযতে৩ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া বেকারি জংশন, তিরুবন্তপুরম-695 033 এসটিডি কোড: 0471 টেলি. নং. 2332723/2323959 ইমেল: crpc@rbi.org.in





## ભારતીય રિઝર્વ બેંક : ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2021 : મુખ્ય વિશેષતાઓ:

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા નીચે જાણાવેલ કાયદાઓ અન્વયે નિયમન કરાતી સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પડાયેલી સેવાઓમાં ખામી સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોના સમાધાન માટેની યોજના.

- ❖ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા એક્ટ, 1934
- ❖ બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949
- ❖ પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007

### ફરિયાદના કારણો:

- ❖ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના કોઈ કાર્ય અથવા ભૂલ કે જોને લીધે “સેવામાં ખામી” પરિણમવાથી યાતના ભોગવનાર કોઈ ગ્રાહક આ યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત ધોરણે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફત કે જેમાં વકીલ પોતે યાતના ભોગવનાર વ્યક્તિ હોય એ સિવાય ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.

### યોજના હેઠળ ફરિયાદ માટેની જરૂરિયાતો:

- ❖ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને કરાયેલી ફરિયાદ લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ આલેખિત લિમિટેશનની મુદત પૂરી થયા પહેલા દાખલ કરવામાં આવી હતી.
- ❖ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદ પૂરેપૂરી અથવા આંશિક રદ કરવામાં આવી હતી અથવા ફરિયાદકર્તાએ 30 દિવસોની અંદર કોઈ જ જવાબ મલ્યો નહતો.
- ❖ ફરિયાદકર્તાએ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી તેની ફરિયાદનો જવાબ મેળવ્યા પછી એક વર્ષની અંદર અથવા ફરિયાદ કર્યાની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસોની અંદર કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય એ કિસ્સામાં ઓમ્બુડ્સમેનને ફરિયાદ કરવામાં આવી છે.
- ❖ ફરિયાદ ઓમ્બુડ્સમેન સમક્ષ મુલતવી નથી અથવા કોઈ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર કે પછી અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ મુલતવી નથી.
- ❖ ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા તુચ્છ કે પછી કષ્ટપ્રદ સ્વરૂપની નથી.
- ❖ ફરિયાદકર્તા સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી આપેલી છે.
- ❖ ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રૂપે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફત ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી છે સિવાય કે વકીલ પોતે ભોગવનાર વ્યક્તિ હોય.

### ફરિયાદ અસ્વીકૃત થવા માટેનાં કારણો

- ❖ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના વ્યાવસાયિક ચુકાદા / વ્યાવસાયિક નિર્ણય સંબંધ.
- ❖ વેન્ડર અને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી વચ્ચે આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટ સંબંધિત વિવાદ.
- ❖ ઓમ્બુડ્સમેનને પ્રત્યક્ષ સંબોધિત ન કરાયેલ ફરિયાદ.
- ❖ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામેની જનરલ ફરિયાદો.
- ❖ વિવાદ કે જેમાં રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા કાયદા અથવા કાયદાનો અમલ કરતી સત્તાના આદેશોનું પાલન કરતા પગલાં લેવામાં આવ્યા છે.
- ❖ સેવા રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રની અંદર ન આવતી હોય.
- ❖ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઓ વચ્ચેના વિવાદો.
- ❖ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના કર્મચારી-નિયોક્તા સંબંધને સાંકળતો વિવાદ.



## ભારતીય રિઝર્વ બેંક : ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021 : મુખ્ય વિશેષતાઓ:

ફરિયાદ દાખલ કરવા ગ્રાહકે અનુસરવાના રહેતા પગલાં:

- પગલું 1 લેખિત (ઇલેક્ટ્રોનિકલી અથવા હાથેથી) રજૂઆત / સંબંધિત રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવી.  
પગલું 2 રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસોની અંદર જવાબ આપશે.  
પગલું 3 જો જવાબ ન મળે અથવા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના નિર્ણયથી વ્યથિત થયા છે.  
પગલું 4 રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી જવાબ મળ્યાની તારીખથી 1 વર્ષની અંદર અથવા જ્યાં પાર્ટીને ફરિયાદની તારીખથી 1 વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી જવાબ ન મળ્યો હોય એ કિસ્સામાં લેખિત સ્વરૂપમાં અથવા ઓનલાઇન પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) મારફત ઓમ્બડ્સમેનને ફરિયાદ કરો.

ઓમ્બડ્સમેન કઈ રીતે નિર્ણય કરે છે?

- ❖ ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષ થતી કાર્યવાહી સારાંશ સ્વરૂપની હોય છે.
- ❖ પરસ્પર સમજૂતી અને મધ્યસ્થી મારફત ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે.
- ❖ જો એનબીએફસી તેનું લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજો 15 દિવસની અંદર ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ રહેતો ઓમ્બડ્સમેન એક્સ-પાર્ટી ઓર્ડર પારિત કરી શકે છે.

જો ઓમ્બડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતોષ ન થાય તો ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે?

હા, જો ઓમ્બડ્સમેનનો નિર્ણય અપીલ કરવાને પાત્ર હોય (30 દિવસની અંદર) એપીલેટ ઓથોરિટી - આરબીઆઈના ડિપાર્ટમેન્ટના એક્ઝિક્યુટિવ ડાયરેક્ટર ઇનચાર્જ.

નોંધ:

- ❖ આ એક પર્યાયી વિવાદ સમાધાન યંત્રણા છે.
- ❖ ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે સમાધાન માટે કોઈ અન્ય અદાલત, ફોરમ, ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવા મુક્ત છે.
- ❖ “સેવામાં ખામી” નો અર્થ છે કોઈપણ નાણાકીય સેવામાં ઊણપ રહેવી અથવા અપર્યાપ્ત હોવી, જે રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીએ વૈધાનિક ધોરણે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવી જરૂરી છે, જેને લીધે ગ્રાહકને કોઈ આર્થિક નુકસાન અથવા હાનિ થાય અથવા ન પણ થાય.

યોજનાની વધુ વિગતો માટે [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) પર જુઓ.

સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર:

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ 160017

ક) કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો

નામ	: મિ. યોગેશ નખવા
પદ	: સીનિ. વી. પી. ઓપરેશન્સ, કસ્ટમર સર્વિસ એન્ડ બિઝનેસ એક્સેલન્સ
સરનામું	: નીઓગ્રોથ ક્રેડિટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, ટાઇમ સ્ક્વેર, ટાવર E, 9મો માળ, અંધેરી કુલાર રોડ, મરોલ, અંધેરી ઇસ્ટ - 400059.
ટેલીફોન નંબર	: +91 22 68489904
ઈ-મેઇલ આઈડી	: <a href="mailto:nodalofficer@neogrowth.in">nodalofficer@neogrowth.in</a>



## ભારતીય રિઝર્વ બેંક : ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2021 : મુખ્ય વિશેષતાઓ:

### બી) આરબીઆઈ લોકપાલના સરનામા અને કાર્યક્ષેત્રની સૂચિ

અનુક્રમ નંબર.	કેન્દ્ર	આરબીઆઈ લોકપાલનું સરનામું અને કાર્યક્ષેત્ર
1	અમદાવાદ	શ્રીમતી. એન સારા રાજેન્દ્ર કુમાર C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક 4થો માળ, "રિવરફ્રન્ટ હાઉસ", ઇ. ઊં. પાછળ. આર્ટસ કોલેજ, ગાંધી અને નેહરુ બ્રિજ વચ્ચે, પૂર્વ પ્રમુખ સ્વામી માર્ગ (રિવરફ્રન્ટ રોડ - વેસ્ટ), અમદાવાદ-380 009 એસટીડી કોડ: 079 ટેલિ. નંબર: 26582357 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
2	બેંગલુરુ	શ્રીમતી સરસ્વતી શ્યામપ્રસાદ C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક 10/3/8, નૃપથુંગા રોડ, બેંગલુરુ -560 001, એસટીડી કોડ: 080 ટેલિ. નંબર: 22277660/22180221 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
3	ભોપાલ	શ્રી હેમંતકુમાર સોની C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક હોશંગાબાદ રોડ, પોસ્ટ બોક્સ નંબર 32, ભોપાલ-462 011 એસટીડી કોડ: 0755 ટેલિ. નંબર: 2573772/2573779 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
4	ભુવનેશ્વર	શ્રી બિશ્વજીત સારંગી C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક પં. જવાહરલાલ નેહરુ માર્ગ, ભુવનેશ્વર-751 001 એસટીડી કોડ: 0674 ટેલિ. નંબર: 2396207 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
5	ચંદીગઢ	શ્રી એમ કે મોલ C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ એસટીડી કોડ: 0172 ટેલિ. નંબર: - 2721109/2721011/2727118 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
6	ચેન્નાઈ	બાલુ કેનચપ્પા ડો C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક ફોર્ટ ગ્લેસીસ, ચેન્નાઈ 600 001, એસટીડી કોડ: 044 ટેલિ. નંબર: 25395964 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
7	દેહરાદૂન	શ્રી અરુણ ભાગલીવાલ C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક 74/1 જી.એમ.વી.એન. બિલ્ડિંગ, પહેલો માળ, રાજપુર રોડ, દેહરાદૂન - 248 001 એસટીડી કોડ: 0135 ટેલિ. નંબર: 2742001 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
8	ગુવાહાટી	શ્રી થોટનગામ જમંગ C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક સ્ટેશન રોડ, પાન બનર, ગુવાહાટી-781 001 એસટીડી કોડ: 0361 ટેલિ. નંબર: 2542556/ 2512929 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
9	હૈદરાબાદ	શ્રી ટી શ્રીનિવાસ રાવ C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક 6-1-56, સચિવાલય રોડ, સૈફાબાદ, હૈદરાબાદ-500 004 એસટીડી કોડ: 040 ટેલિ. નંબર: 23210013 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
10	જયપુર	સુશ્રી રેખા ચંદનવેલી C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળ રામબાગ સર્કલ, ટોંક રોડ, જયપુર - 302 004 એસટીડી કોડ: 0141 ટેલિ. નંબર: 2577931 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
11	જમ્મુ	શ્રી રમેશ ચંદ C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક, રેલ હેડ કોમ્પ્લેક્સ, જમ્મુ- 180012 એસટીડી કોડ: 0191 ટેલિ. નંબર: 2477905 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in



## ભારતીય રિઝર્વ બેંક : ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2021 : મુખ્ય વિશેષતાઓ:

12	કાનપુર	શ્રી પી કે નાથક C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક ખ. ઝ. રોડ, પોસ્ટ બોક્સ નંબર 82 કાનપુર-208 001 એસટીડી કોડ: 0512 ટેલિ. નંબર: 2305174 / 2303004 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
13	કોલકાતા	શ્રી રવિન્દ્ર કિશોર પાંડા C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક 15, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા-700 001 એસટીડી કોડ: 033 ટેલિ. નંબર: 22310217 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
14	મુંબઈ ઈ (I)	ડો.નીના રોહિત જૈન C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક ચોથો માળ, આરબીઆઈ ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ, સામે. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન, ભાયખલા, મુંબઈ-400 008 એસટીડી કોડ: 022 ટેલિ. નંબર: 23022028 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
15	મુંબઈ ઈ (II)	ડો.સુશાંત કુમાર કર C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળ, આરબીઆઈ ભાયખલા ઓફિસ, બિલ્ડિંગ, સામે. મુંબઈ સેન્ટ્રલ, રેલ્વે સ્ટેશન, ભાયખલા, મુંબઈ-400 008 એસટીડી કોડ: 022 ટેલિ. નંબર: 23001483 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
16	પટના	શ્રી રાજેશ જય કંથ C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક પટના-800 001 એસટીડી કોડ: 0612 ટેલિ. નંબર: 2322569 / 2323734 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
17	નવી દિલ્હી (I)	શ્રી આર.કે. મૂળચંદ્રાણી C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી, એસટીડી કોડ: 011 ટેલિ. નંબર: 23725445 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
18	નવી દિલ્હી (II)	કુ. રૂચી એ.એસ. એચ C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી એસટીડી કોડ: 011 ટેલિ. નંબર: 23724856 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
19	નવી દિલ્હી (III)	સુચિત્રા મોર્ષ C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી એસટીડી કોડ: 011 ટેલિ. નંબર: 23715393 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
20	રાયપુર	શ્રી ને.પી. તિર્કી C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક 54/949, શુભાશિષ પરિસર, સત્ય પ્રેમ વિહાર, મહાદેવ ઘાટ રોડ, સુંદર નગર, રાયપુર- 492013 એસટીડી કોડ: 0771 ટેલિ. નંબર: 2244246 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
21	રાંચી	શ્રીમતી ચંદના દાસગુપ્તા C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક ચોથો માળ, પ્રગતિ સદન, આરઆરડીએ બિલ્ડિંગ, કુચેરી રોડ, રાંચી ઝારખંડ 834001 એસટીડી કોડ: 0651 ટેલિ. નંબર: 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in
22	તિરુવનંતપુરમ	શ્રી જી રમેશ C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક બેકરી નંકશન, તિરુવનંતપુરમ-695 033 એસટીડી કોડ: 0471 ટેલિ. નંબર: 2332723 / 2323959 ઈમેલ: crpc@rbi.org.in





**ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ: ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021: ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು**

ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ರೆಗ್ಯುಲೇಟ್ ಮಾಡುವ ಎಂಟಿಟಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸರ್ವಿಸ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಒಂದು ಸ್ಕೀಮ್:

- ❖ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಆ್ಯಕ್ಟ್ , 1934
- ❖ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಶನ್ ಆ್ಯಕ್ಟ್ , 1949
- ❖ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಸೆಟ್‌ಮೆಂಟ್ಸ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ಸ್ ಆ್ಯಕ್ಟ್ , 2007

**ದೂರಿಗೆ ಆಧಾರಗಳು:**

- ❖ ಯಾವುದೇ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯ ಒಂದು ಕೆಲಸ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದಾಗಿ 'ಸರ್ವಿಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ' ಉಂಟಾದ್ದರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಸ್ಕೀಮಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು; ಆ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಅಡ್ವೋಕೇಟ್ ಆಗಿರಬಾರದು (ಅಡ್ವೋಕೇಟ್ ಸ್ವತಃ ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಹೊರತು).

**ಸ್ಕೀಮಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅವಶ್ಯಕವಾದದ್ದು:**

- ❖ ಲಿಮಿಟೇಶನ್ ಆ್ಯಕ್ಟ್ , 1963ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯು ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿತ್ತು.
- ❖ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯು ದೂರನ್ನು ಪೂರ್ಣತಃ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿತ್ತು ಅಥವಾ ದೂರಿಗೆ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವೂ ಬರಲಿಲ್ಲ.
- ❖ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯಿಂದ ದೂರಿಗೆ ಉತ್ತರ ಬಂದು ಒಂದು ವರ್ಷವಾಗುವುದರೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಿ ಉತ್ತರ ಬಂದಿಲ್ಲವೋ ಅಲ್ಲಿ ದೂರು ಕೊಟ್ಟು ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಾಗುವುದರೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದಾರೆ.
- ❖ ದೂರು ಯಾವುದೇ ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಎದುರಿನಲ್ಲಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ಟ್ರಿಬ್ಯೂನಲ್ ಅಥವಾ ಆರ್ಟಿಟ್ರೇಟರ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಫೋರಮ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾಗಿಲ್ಲ.
- ❖ ದೂರು ನಿಂದಾತ್ಮಕವಾದದ್ದು ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕವಾದದ್ದು ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ಸ್ವರೂಪದ್ದಲ್ಲ.
- ❖ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೊಟ್ಟಿದ್ದಾರೆ.
- ❖ ದೂರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದಾರೆ; ಆ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಅಡ್ವೋಕೇಟ್ ಅಲ್ಲ (ಅಡ್ವೋಕೇಟ್ ಸ್ವತಃ ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ).

**ದೂರಿಗೆ ಸಮರ್ಥನೆ ದೊರೆಯದೆ ಇರಲು ಆಧಾರಗಳು:**

- ❖ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ-ಸಂಬಂಧಿ ತೀರ್ಪು / ವಾಣಿಜ್ಯ-ಸಂಬಂಧಿ ನಿರ್ಣಯ ಕುರಿತು
- ❖ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಕರಾರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವೆಂಡರ್ ಮತ್ತು ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯ ನಡುವೆ ವಿವಾದ
- ❖ ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಅನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸಂಬೋಧಿಸಿರದ ದೂರು
- ❖ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯ ಆಡಳಿತವರ್ಗ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಒಟ್ಟು ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು
- ❖ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅಜ್ಜಿಯ ಮೇಲೆ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯು ಆರಂಭಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವಾದ
- ❖ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರಿ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದ ಸರ್ವಿಸ್
- ❖ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಗಳ ನಡುವೆ ವಿವಾದ
- ❖ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯ ಮಾಲೀಕ ಮತ್ತು ನೌಕರರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ವಿವಾದ



**ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ: ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021: ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು**

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳು:

- ಕ್ರಮ 1 ಲಿಖಿತ (ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಫಿಸಿಕಲ್) ಪ್ರತಿನಿಧಿತ್ವ /ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಗಿ ದೂರು
- ಕ್ರಮ 2 ದೂರು ದೂರತ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಾಗುವುದರೊಳಗೆ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯು ಉತ್ತರಿಸುತ್ತದೆ
- ಕ್ರಮ 3 ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ
- ಕ್ರಮ 4 ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯಿಂದ ಉತ್ತರ ಬಂದು 1 ವರ್ಷವಾಗುವುದರೊಳಗೆ ಅಥವಾ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯಿಂದ ಉತ್ತರ ಬಂದಿರದಿದ್ದರೆ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಫಿಸಿಕಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ (<https://cms.rbi.org.in>) ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಣಯ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ?

- ❖ ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಎದುರಿನ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳು ಸಾರಾಂಶ ರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.
- ❖ ರಾಜಿ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ
- ❖ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ 15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ಆಜ್ಞೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಪೀಲು ಮಾಡಬಹುದೇ?

ಮಾಡಬಹುದು, ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರ ಅಪೀಲಿಗೆ ಅರ್ಹವಾಗಿದ್ದರೆ (30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ) |ಅಪೆಲ್ಲೇಟ್ ಅಥಾರಿಟಿ | ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಾದ ಎಕ್ಸ್‌ಕ್ಯುಟಿವ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್

ಗಮನಿಸಿ:

- ❖ ಇದು ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರದ ಒಂದು ಪರ್ಯಾಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
- ❖ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೂ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ /ಫೋರಮ್ /ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಹೋಗಲು ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ❖ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಧಕ್ಕೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿರುವ ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದೆ ಇರುವ, ಆದರೆ ಒಂದು ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅದಲ್ಲದೆಯೇ ಒದಗಿಸಲೇಬೇಕಾದ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆಯನ್ನು 'ಸರ್ವಿಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ' ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ಕೀಮಿನ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳಿಗೆ ನೋಡಿ: [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಸ್ಟಾಡ್ ರಿಸೀಟ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರಾಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್:

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್-17, ಚಂದೀಗಢ್ - 160017.

ಎ) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ನೋಡಲ್ ಅಫೀಸರ್‌ರವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

- |              |   |
|--------------|---|
| ಹೆಸರು        | : ಶ್ರೀ ಯೋಗೇಶ್ ನಖ್ವಾ   |
| ಹುದ್ದೆ       | : ಸೀನಿಯರ್ ವಿ.ಪಿ. ಅಪರೇಶನ್ಸ್, ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಅಂಡ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಎಕ್ಸ್‌ಲೆನ್ಸ್  |
| ವಿಳಾಸ        | : ನಿಯೋಗ್ರೋಥ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್<br>ಟೈಮ್ಸ್ ಸೆಕ್ಟರ್, ಟವರ್ E, 9 ನೇ ಮಹಡಿ, ಅಂಧೇರಿ ಕುಲಾರ ರಸ್ತೆ,<br>ಮರೋಲ, ಅಂಧೇರಿ ಪೂವ - 400059. |
| ಟೆಲಿಫೋನ್ ನಂ. | : +91 22 68489904   |
| ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ    | : <a href="mailto:nodalofficer@neogrowth.in">nodalofficer@neogrowth.in</a>  |



ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ: ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021: ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

ಬಿ) ಆರ್‌ಬಿಐ ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಪಟ್ಟಿ

ಆರ್‌ಬಿಐ ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರ		
ಕ್ರಮಾಂಕ	ಕೇಂದ್ರ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಅಭಿಮಾನಿ ವಿಳಾಸ
1	ಅಹ್ಮದಾಬಾದ್	ಶ್ರೀಮತಿ ಎನ್. ಸಾರಾ ರಾಜೇಂದ್ರ ಕುಮಾರ್ ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, 'ರಿವರ್‌ಫ್ರಂಟ್ ಹೌಸ್,' ಎಚ್.ಕೆ. ಆರ್ಟ್ಸ್ ಕಾಲೇಜ್ ಹಿಂದುಗಡೆ, ಗಾಂಧಿ ಮತ್ತು ನೆಹರೂ ಸೇತುವೆ ಮಧ್ಯೆ, ಪೂಜ್ಯ ಪ್ರಮುಖ್ ಸ್ವಾಮಿ ಮಾರ್ಗ್ (ರಿವರ್‌ಫ್ರಂಟ್ ರೋಡ್ - ಪಶ್ಚಿಮ), ಅಹ್ಮದಾಬಾದ್ - 380 009. ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 079, ಟೆಲಿ. ನಂ. 26582357 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
2	ಬೆಂಗಳೂರು	ಶ್ರೀಮತಿ ಸರಸ್ವತಿ ಶ್ಯಾಮ್‌ಪ್ರಸಾದ್, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 10/3/B, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಬೆಂಗಳೂರು - 560 001. ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 080, ಟೆಲಿ. ನಂ. 22277660/22180221 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
3	ಭೋಪಾಲ್	ಶ್ರೀ ಹೇಮಂತ್ ಕುಮಾರ್ ಸೋನಿ, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಹೊಶಂಗಾಬಾದ್ ರೋಡ್, ಪೋಸ್ಟ್‌ಬಾಕ್, ನಂ. 32, ಭೋಪಾಲ್ - 462 011. ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 0755, ಟೆಲಿ. ನಂ. 2573772/2573779 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
4	ಭುಬನೇಶ್ವರ್	ಶ್ರೀ ಬಿಜ್ಜಪತ್ ಸಾರಂಗಿ, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಪಂಡಿತ್ ಜವಾಹರ್‌ಲಾಲ್ ನೆಹರೂ ಮಾರ್ಗ್, ಭುಬನೇಶ್ವರ್ - 751 001. ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 0674, ಟೆಲಿ. ನಂ. 2396207 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
5	ಬಂದೀಗಢ್	ಶ್ರೀ ಎಮ್. ಕೆ. ಮಾಲ್, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಬಂದೀಗಢ್. ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 0172, ಟೆಲಿ. ನಂ. 2721109/2721011/2727118 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
6	ಬೆನ್ಗಳೂರು	ಡಾ. ಬಾಲು ಕೆಂಚಪ್ಪ, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲೋಸಿಸ್, ಬೆನ್ಗಳೂರು - 600 001. ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 044, ಟೆಲಿ. ನಂ. 25395964 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
7	ಡೆಹ್ರಾಡೂನ್	ಶ್ರೀ ಅರುಣ್ ಭಗೋಲಿವಾಲ್, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 74/1, ಜಿ.ಎಮ್.ವಿ.ಎನ್. ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, 1ನೇ ಮಹಡಿ, ರಾಜ್‌ಪುರ್ ರೋಡ್, ಡೆಹ್ರಾಡೂನ್ - 248 001 ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 0135, ಟೆಲಿ. ನಂ. 2742001 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
8	ಗುವಾಹಟಿ	ಫೋಟೋಗ್ರಾಫಿಕ್ ಜಮಿಂಗ್, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸ್ಟೇಷನ್ ರೋಡ್, ಪಾನ್ ಬಜಾರ್, ಗುವಾಹಟಿ - 781 001. ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 036, ಟೆಲಿ. ನಂ. 2542556/2512929 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
9	ಹೈದರಾಬಾದ್	ಶ್ರೀ ಟಿ. ಶ್ರೀನಿವಾಸ ರಾವ್, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 6-1-56, ಸೆಕ್ಟೆರಿಯುಟ್ ರೋಡ್, ಸೈಫಾಬಾದ್, ಹೈದರಾಬಾದ್ - 500 004, ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 040, ಟೆಲಿ. ನಂ. 23210013 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
10	ಜೈಪುರ್	ಶ್ರೀಮತಿ ರೇಖಾ ಚಂದನವೇಲಿ, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ರಾಮ್‌ಬಾಗ್ ಸರ್ಕಲ್, ಟಾಂಕ್ ರೋಡ್, ಜೈಪುರ್ - 302004. ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 040, ಟೆಲಿ. ನಂ. 2577931 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
11	ಜಮ್ಮು	ಶ್ರೀ ರಮೇಶ್ ಚಾಂದ್, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ರೈಲ್ ಹೆಡ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಜಮ್ಮು - 180 012. ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್: 0191, ಟೆಲಿ. ನಂ. 2477905 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in



## ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ: ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಆಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021: ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

12	ಕಾನ್ಪುರ್	ಶ್ರೀ ಪಿ. ಕೆ. ನಾಯಕ್, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಎಮ್. ಜಿ. ರೋಡ್, ಪೋಸ್ಟ್‌ಬಾಕ್ಸ್ ನಂ. 82, ಕಾನ್ಪುರ್ - 208 001, ವಸ್ತಿ ಕೋಡ್: 0512, ಟೆಲಿ. ನಂ. 2305174/2303004 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
13	ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ	ಶ್ರೀ ರವೀಂದ್ರ ಕಿಶೋರ್ ಪಂಡ, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರೋಡ್, ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ - 700 001. ವಸ್ತಿ ಕೋಡ್: 033, ಟೆಲಿ. ನಂ. 22310217 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
14	ಮುಂಬೈ (1)	ಡಾ. ನೀನಾ ರೋಹಿತ್ ಜೈನ್, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಬೈವಿಲಾ ಆಫಿಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲ್ವೆ ಸ್ಟೇಷನ್ ಎದುರು, ಭೈವಿಲಾ, ಮುಂಬೈ - 400 008. ವಸ್ತಿ ಕೋಡ್: 022, ಟೆಲಿ. ನಂ. 23022028 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
15	ಮುಂಬೈ (2)	ಡಾ. ಸುಶಾಂತ ಕುಮಾರ್ ಕರ್ ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಬೈವಿಲಾ ಆಫಿಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲ್ವೆ ಸ್ಟೇಷನ್ ಎದುರು, ಭೈವಿಲಾ, ಮುಂಬೈ - 400 008. ವಸ್ತಿ ಕೋಡ್: 022, ಟೆಲಿ. ನಂ. 23001483 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
16	ಪಟ್ನಾ	ಶ್ರೀ ರಾಜೇಶ್ ಬೈ ಕಾಂತ್, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಪಟ್ನಾ - 800 001. ವಸ್ತಿ ಕೋಡ್: 0612, ಟೆಲಿ. ನಂ. 2322569/2323734 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
17	ನವದೆಹಲಿ (1)	ಶ್ರೀ ಆರ್. ಕೆ. ಮೂಲಚಂದಾನಿ, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ್, ನವದೆಹಲಿ. ವಸ್ತಿ ಕೋಡ್: 011, ಟೆಲಿ. ನಂ. 23725445 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
18	ನವದೆಹಲಿ (2)	ಶ್ರೀಮತಿ ರುಚಿ ಏ. ಎಸ್. ಎಚ್., ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ್, ನವದೆಹಲಿ. ವಸ್ತಿ ಕೋಡ್: 011, ಟೆಲಿ. ನಂ. 23724856 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
19	ನವದೆಹಲಿ (3)	ಶ್ರೀಮತಿ ಸುಚಿತ್ರಾ ಮೌರ್ಯ ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ್, ನವದೆಹಲಿ. ವಸ್ತಿ ಕೋಡ್: 011, ಟೆಲಿ. ನಂ. 23715393 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
20	ರಾಯ್ಪುರ್	ಶ್ರೀ ಜಿ. ಪಿ. ತರ್ಕೇ, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 54/949, ಶುಭಾಶಿಷ್ ಪರಿಸರ್, ಸತ್ಯ ಪ್ರೇಮ್ ವಿಹಾರ, ಮಹಾದೇವ್ ಘಾಟ್ ರೋಡ್, ಸುಂದರ್ ನಗರ್, ರಾಯ್ಪುರ್ - 492013. ವಸ್ತಿ ಕೋಡ್: 0771, ಟೆಲಿ. ನಂ. 2244246 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
21	ರಾಂಚಿ	ಶ್ರೀಮತಿ ಚಂದನಾ ಡಾಸ್‌ಗುಪ್ತ, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಪ್ರಗತಿ ಸದನ್, ಆರ್‌ಆರ್‌ಡಿಎ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಕಚೇರಿ ರೋಡ್, ರಾಂಚಿ, ರೂರ್ಖಂಡ್ - 834001. ವಸ್ತಿ ಕೋಡ್: 0651, ಟೆಲಿ. ನಂ. 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
22	ತಿರುವನಂತಪುರಮ್	ಶ್ರೀ ಜಿ. ರಮೇಶ್, ಕೇರಾಫ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಬೇಕರಿ ಜಂಕ್ಷನ್, ತಿರುವನಂತಪುರಮ್ - 695 033. ವಸ್ತಿ ಕೋಡ್: 0471, ಟೆಲಿ. ನಂ. 2332723/2323959 ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in





**ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ: ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2021: ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ:**

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି ବା ବିନିୟମିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଅଭାବ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଯୋଜନା:

- ❖ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଆକ୍ଟ, 1934
- ❖ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ରେଗୁଲେସନ ଆକ୍ଟ, 1949
- ❖ ଦେସ୍ ଏବଂ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧିନିୟମ, 2007

**ଅଭିଯୋଗର କାରଣ:**

- ❖ 'ସେବା ଅଭାବ' ପରିଣାମ ସ୍ୱରୂପ କୌଣସି ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟିର କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦନା ବ୍ୟୟତ କୌଣସି ବି ଗ୍ରାହକ ସ୍କିମ ଅଧୀନରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଏକ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ, ଆଡଭୋକେଟଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ ଯେଉଁଠି ଆଡଭୋକେଟ ନିଜେ ଜଣେ ପାଠିତ ବ୍ୟକ୍ତି)

**ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକତା:**

- ❖ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟିର ଅଭିଯୋଗ ସୀମା ଅଧିନିୟମ, 1963 ଅଧୀନରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା କଟକଣା ଅବଧି ଶେଷ ହେବା ପୂର୍ବରୁ କରାଯାଇଥିଲା ।
- ❖ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି ବା ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥିଲା କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇ ନଥିଲେ ।
- ❖ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ପାଇବା ପରେ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ଅଭିଯୋଗର ଏକ ବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ ।
- ❖ ଅଭିଯୋଗ ପୂର୍ବରୁ ଜଣେ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିକଟରେ ବିଚାରାଧୀନ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକରଣରେ ବିଚାରାଧୀନ ନାହିଁ
- ❖ ଅଭିଯୋଗ ସ୍ୱଭାବର ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଅସଂସ୍କ କିମ୍ବା ଅନୁଲକ୍ଷ୍ୟ ନୁହେଁ ।
- ❖ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ପୂରନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି
- ❖ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଜଣେ ଆଡଭୋକେଟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥାଏ ଯେଉଁଠି ଆଡଭୋକେଟ ଜଣେ ଅଭିଯୋଗବ୍ୟକ୍ତି ନୁହଁନ୍ତି ।

**ଅଭିଯୋଗର ଅଣ-ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଭିତ୍ତିଭୂମି**

- ❖ ଏକ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟିର ବାଣିଜ୍ୟିକ ବିଚାର / ବ୍ୟବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ
- ❖ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ରୁକ୍ଷି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଜଣେ ଉତ୍ପାଦକ ଏବଂ ଏକ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ
- ❖ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ସାମ୍ବୋଧିତ କରାଯାଇନଥିବା ଏକ ଅଭିଯୋଗ
- ❖ ଏକ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟିର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀମାନଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ
- ❖ ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ ଏକ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରଣୟନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟ ଆରମ୍ଭ ହୁଏ
- ❖ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟାମକ ପୂର୍ବାବଲୋକନ ମଧ୍ୟରେ ସେବା ନାହିଁ
- ❖ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ
- ❖ ଏକ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟିର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୋଗୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପର୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ବିବାଦ



**ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ: ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ସ୍କିମ୍, 2021: ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ:**

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପଦକ୍ଷେପ ବା କ୍ଷେପ:

କ୍ଷେପ 1 ଲିଖିତ (ବୈଦୁତିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ) ଉପସ୍ଥାପନା / ସଂପୃକ୍ତ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ

କ୍ଷେପ 2 ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ଦେବ

କ୍ଷେପ 3 ଯଦି ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟିର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସହିତ ଉତ୍ତର ପାଇ ନାହାନ୍ତି କିମ୍ବା ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଛନ୍ତି

କ୍ଷେପ 4 ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟିରୁ ପ୍ରାୟ ଉତ୍ତର ଠାରୁ 1 ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ତାରିଖ ଠାରୁ 30 ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଯେଉଁଠାରେ ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟିରୁ ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ ଶାରୀରିକ ରୂପରେ କିମ୍ବା ଅନଲାଇନ୍ ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତୁ (<https://cms.rbi.org.in>)

**ଓପ୍ରେସନାଲ୍ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଅନ୍ତି?**

- ❖ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସାରାଂଶ ପ୍ରକାରଗତଅଟେ
- ❖ ଆପୋଷ ରୁଣ୍ଡାମଣା ଏବଂ ମଧ୍ୟସ୍ତରୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ
- ❖ ଯଦି ଏସ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ଲିଖିତ ସଂସ୍କରଣ ଏବଂ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ଫାଇଲ୍ ନକରି ଛାଡ଼ି ଯାଏ କିମ୍ବା ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ଏକ୍ସ-ପାର୍ଟ ଅର୍ଡର ଦେଇପାରିବେ ।

ଯଦି ଜଣେ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କି?  
ହଁ, ଯଦି ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆବେଦନକ୍ଷମ (30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ) ଆପିଲେଟ୍ ଅଥରିଟି ଆରବିଆଇ ବିଭାଗର କାର୍ଯ୍ୟନିବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ

**ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:**

- ❖ ଏହା ଏକ ବୈକଳ୍ପିକ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ
- ❖ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପୁନଃନିର୍ମାଣ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କୋର୍ଟ / ଫୋରମ / କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବା ପାଇଁ ସ୍ୱାଧୀନ ଅଟନ୍ତି
- ❖ 'ସେବାରେ ଅଭାବ' ଅର୍ଥ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ ସେବାରେ ଏକ ଅଭାବ କିମ୍ବା ଅପାରଗତା, ଯାହା ରେଗୁଲେଟେଡ୍ ଏଣ୍ଟିଟି ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି କିମ୍ବା ହାନି ଘଟାଇପାରେ କିମ୍ବା ଘଟାଇ ନପାରେ ।

ଯୋଜନାର ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) କୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରିସିପୁ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର:

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017

କ) କମ୍ପାନୀର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ

ନାମ : ଶ୍ରୀ ଯୋଗେଶ ନାଖଡ଼ା  
 ପଦବୀ : ବରିଷ୍ଠ ଭି.ପି. ଅପରେସନ୍ସ୍, କମ୍ପ୍ୟୁଟର ସର୍ଭିସ୍ ଏବଂ ବିଜନେସ୍ ଏକ୍ସିଲେନ୍ସ୍  
 ଠିକଣା : ନିଓଗ୍ରୋଥ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍  
 ଟାଇମ୍ସ୍ ସ୍କୋୟାର୍, ଟାୱର େ, 9ମ ମହଲା, ଅନ୍ଧେରୀ କୁଲରା  
 ରୋଡ୍, ମାରୋଲ୍, ଅନ୍ଧେରୀ େ ଇଷ୍ଟ - 400059.  
 ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ : +91 22 68489904  
 ଇମେଲ୍ ଆଇଡି : [nodalofficer@neogrowth.in](mailto:nodalofficer@neogrowth.in)



**ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ: ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2021: ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ:**

ଖ) ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ଠିକଣା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟର କ୍ଷେତ୍ର ତାଲିକା

ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ଠିକଣା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ର		
କ୍ର.ନଂ.	ସେକ୍ଟର	ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ଠିକଣା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ର
1	ଅହରଦାବାଦ	ଶ୍ରୀମତୀ ସାରା ରାଜେନ୍ଦ୍ର କୁମାର ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 4ର୍ଥ ମହଲା, ରିଭରଫ୍ରଣ୍ଟ ସାଉଥ୍, ଏଚ୍.କେ. ଆର୍ସ୍ୱ କଲେଜ ପଛ, ଗାନ୍ଧୀ ଏବଂ ନେହେରୁ ବ୍ରିଜ୍ ମଧ୍ୟରେ, ପୂର୍ବ ପ୍ରମୁଖ ସାମି ମାର୍ଗ (ରିଫରଫ୍ରଣ୍ଟ ରୋଡ୍ - ପଶ୍ଚିମ), ଅହରଦାବାଦ -380 009 ଏସ୍.ଟି. କୋଡ୍: 079 ଟେଲି. ନଂ. 26582357 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
2	ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ	ସୁଶ୍ରୀ ସରସ୍ୱତୀ ଶ୍ୟାମପ୍ରସାଦ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 10/3/8, ନୃପାଧିକାରୀ ରୋଡ୍, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ -560 001, ଏସ୍.ଟି. କୋଡ୍: 080 ଟେଲି. ନଂ. 22277660/22180221 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
3	ଭୋପାଳ	ଶ୍ରୀ ହେମନ୍ତ କୁମାର ସୋନି ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ହୋମିଓପାଥୀ ରୋଡ୍, ପୋଷ୍ଟ ବକ୍ସ ନଂ. 32, ଭୋପାଳ -462 011 ଏସ୍.ଟି. କୋଡ୍: 0755 ଟେଲି. ନଂ. 2573772/2573779 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
4	ଭୁବନେଶ୍ୱର	ଶ୍ରୀ ବିଶ୍ୱଜିତ ସତ୍ତ୍ୱୀ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ପଞ୍ଚିତ ଜବାହରଲାଲ ନେହେରୁ ମାର୍ଗ, ଭୁବନେଶ୍ୱର -751 001 ଏସ୍.ଟି. କୋଡ୍: 0674 ଟେଲି. ନଂ. 2396207 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
5	ଚଣ୍ଡିଗଡ଼	ଶ୍ରୀ ଏନ୍ କେ ମଲ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ ଏସ୍.ଟି. କୋଡ୍: 0172 ଟେଲି. ନଂ. - 2721109/2721011/2727118 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
6	ଚେନ୍ନାଇ	ଡଃ ବାଲୁ କେଶ୍ୱରୀ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଫୋର୍ଟ ସ୍ତାସ୍ତିୟ, ଚେନ୍ନାଇ 600 001, ଏସ୍.ଟି. କୋଡ୍: 044 ଟେଲି. ନଂ. 25395964 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
7	ଡେହରାଡୁନ	ଶ୍ରୀ ଅରୁଣ ଭାଗେଲିସ୍ୱାଲ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 74/1 ଡି.ଏନ୍.ଭି.ଏନ୍. ବିଲ୍ଡିଂ, ପ୍ରଥମ ମହଲା, ରାଜପୁର ରୋଡ୍, ଡେହରାଡୁନ - 248 001 ଏସ୍.ଟି. କୋଡ୍: 0135 ଟେଲି. ନଂ.: 2742001 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
8	ଗୌହାଟି	ଶ୍ରୀ ଅବିନୀତ ଦମାଣ୍ଡ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଝେନ୍ଦ୍ର ରୋଡ୍, ପାର୍ କଲୋନି, ଗୌହାଟି -781 001 ଏସ୍.ଟି. କୋଡ୍: 0361 ଟେଲି. ନଂ. 2542556/2512929 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
9	ହାଇଦ୍ରାବାଦ	ଶ୍ରୀ ଚି ଶ୍ରୀନିବାସ ରାଓ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 6-1-56, ସଚିବାଳୟ ରୋଡ୍, ହାଇଦ୍ରାବାଦ, ହାଇଦ୍ରାବାଦ -500 004 ଏସ୍.ଟି. କୋଡ୍: 040 ଟେଲି. ନଂ. 23210013 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
10	ଜୟପୁର	ସୁଶ୍ରୀ ରେଖା ଚନ୍ଦନଭେଲି ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 4ର୍ଥ ମହଲା ରାମବାଗ ସର୍କଲ, ଚେକ୍ ରୋଡ୍, ଜୟପୁର - 302 004 ଏସ୍.ଟି. କୋଡ୍: 0141 ଟେଲି. ନଂ. 2577931 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
11	କାସ୍	ଶ୍ରୀ ରମେଶ ଚାନ୍ଦ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଭେଲ୍ ହେଉକମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, କାସ୍- 180012 ଏସ୍.ଟି. କୋଡ୍: 0191 ଟେଲି. ନଂ.: 2477905 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in



## ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ: ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ଼ ଓପ୍ରେସନାଲ୍ ସ୍କିମ୍, 2021: ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ:

12	କାନପୁର	ଶ୍ରୀ ପି କେ ନାୟକ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଏମ୍. ନଂ. ରୋଡ୍, ପୋଷ୍ଟ ବକ୍ସ ନଂ. 82 କାନପୁର -208 001 ଏସ୍ଟିଡି କୋଡ୍: 0512 ଟେଲି. ନଂ. 2305174/2303004 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
13	କୋଲକତା	ଶ୍ରୀ ରବୀନ୍ଦ୍ର ବିଶୋଇ ପଣ୍ଡା ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 15, ନେତାଜୀ ସୁଭାଷ ରୋଡ୍, କୋଲକତା -700 001 ଏସ୍ଟିଡି କୋଡ୍: 033 ଟେଲି. ନଂ. 22310217 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
14	ପୁରାଇ (I)	ଡଃ ନୀମା ରୋହିତ ଜୈନ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 4ର୍ଥ ମହଲା, ଆରବିଆଇ ବାଲୁଲ୍ଲା ଅଫିସ୍ ବିଲ୍ଡିଂ, ପୁରାଇ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରେଳ ଷ୍ଟେସନ୍ ସମ୍ମୁଖ, ବାଲୁଲ୍ଲା, ପୁରାଇ -400 008 ଏସ୍ଟିଡି କୋଡ୍: 022 ଟେଲି. ନଂ. 23022028 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
15	ପୁରାଇ (II)	ଡଃ ସୁଶାନ୍ତ କୁମାର କର ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 4ର୍ଥ ମହଲା, ଆରବିଆଇ ବାଲୁଲ୍ଲା ଅଫିସ୍, ବିଲ୍ଡିଂ, ପୁରାଇ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ସମ୍ମୁଖ, ରେଳ ଷ୍ଟେସନ୍, ବାଲୁଲ୍ଲା, ପୁରାଇ -400 008 ଏସ୍ଟିଡି କୋଡ୍: 022 ଟେଲି. ନଂ.: 23001483 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
16	ପାଟଣା	ଶ୍ରୀ ରାଜେଶ ନୟାଲ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ପାଟଣା -800 001 ଏସ୍ଟିଡି କୋଡ୍: 0612 ଟେଲି. ନଂ. 2322569/2323734 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
17	ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ (I)	ଶ୍ରୀ ଆର୍.କେ. ମୁଲ୍ଲାସନୀ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ସଂସଦ ମାର୍ଗ, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ, ଏସ୍ଟିଡି କୋଡ୍: 011 ଟେଲି. ନଂ. 23725445 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
18	ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ (II)	ସୁଶ୍ରୀ ସୁଜିତା ଏ ଏସ୍ ଏଚ୍ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ସଂସଦ ମାର୍ଗ, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ ଏସ୍ଟିଡି କୋଡ୍: 011 ଟେଲି. ନଂ. 23724856 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
19	ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ (III)	ସୁଶ୍ରୀ ସୁଜିତା ମୌର୍ଯ୍ୟ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ସଂସଦ ମାର୍ଗ, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ ଏସ୍ଟିଡି କୋଡ୍: 011 ଟେଲି. ନଂ. 23715393 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
20	ରାସ୍ତାପୁର	ଶ୍ରୀ କେ.ପି. ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 54/949, ଶୁଭାଶିଷ ପାରିସର, ପତ୍ୟ ପ୍ରେମ ବିହାର, ମହାଦେବ ଘାଟ ରୋଡ୍, ପୁରାଇ ନଗର, ରାସ୍ତାପୁର- 492013 ଏସ୍ଟିଡି କୋଡ୍: 0771 ଟେଲି. ନଂ.: 2244246 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
21	ରାଞ୍ଚି	ଶ୍ରୀମତୀ ଚନ୍ଦନା ଦାସଗୁପ୍ତା ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 4ର୍ଥ ମହଲା, ପ୍ରଗତି ସାଦାନ, ଆରଆରଟିଏ ବିଲ୍ଡିଂ, କୁଟେରୀ ରୋଡ୍, ରାଞ୍ଚି ଝାଡ଼ଖଣ୍ଡ 834001 ଏସ୍ଟିଡି କୋଡ୍: 0651 ଟେଲି. ନଂ.: 8521346222/9771863111/7542975444 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in
22	ଅଗ୍ରବନ୍ଦୁର	ଶ୍ରୀ ଜି ରମେଶ ମାର୍ଟର୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ବେକେରୀ ନକ୍ସା, ଅଗ୍ରବନ୍ଦୁର -695 033 ଏସ୍ଟିଡି କୋଡ୍: 0471 ଟେଲି. ନଂ. 2332723/2323959 ଇମେଲ: crpc@rbi.org.in





## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ : ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 : ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ :

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਯੋਜਨਾ :

- ❖ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1934
- ❖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਯੰਤਰਣ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1949
- ❖ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਸਮਝੌਤਾ ਅਧਿਨਿਯਮ, 2007

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਆਧਾਰ :

- ❖ 'ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ' ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜ ਜਾਂ ਭੁੱਲ ਨਾਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕੋਈ ਵੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਦੇ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸਿਵਾਏ ਇਸਦੇ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਵਕੀਲ ਖੁਦ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ।

### ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ :

- ❖ ਬੰਧਨ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਅਵਧੀ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ।
- ❖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਨਾਲ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਨਾਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ ।
- ❖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਦੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ।
- ❖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਅਧਿਕਰਣ ਜਾਂ ਆਰਬੀਟ੍ਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਵਿੱਚ ਲੰਬਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ ।
- ❖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਦਸਲੂਕੀ ਜਾਂ ਅਕਾਰਣ ਜਾਂ ਇਫ਼ਤ੍ਰੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ।
- ❖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ ।
- ❖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਗੈਰ-ਰੱਖਬਰਖਾਵ ਲਈ ਆਧਾਰ :

- ❖ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣੇ/ ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ
- ❖ ਇੱਕ ਆਇਟਸੇਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਮਬੰਧਿਤ ਇੱਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ ।
- ❖ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ।
- ❖ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ।
- ❖ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਧਿਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ।
- ❖ ਸੇਵਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਕ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ।
- ❖ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ ।
- ❖ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਸੰਬੰਧ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਵਾਦ ।



**ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ : ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 : ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ :**

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਦਮ :

ਕਦਮ 1 ਲਿਖਤ (ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਨਾਲ) ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤਾ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਕਦਮ 2 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ

ਕਦਮ 3 ਜੇਕਰ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ

ਕਦਮ 4 ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਦੀ ਮਿਤੀਏ ਤੋਂ 1 ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਆਨਲਾਈਨ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ

**ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਵੇਂ ਫੈਸਲਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ?**

- ❖ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਸੰਬੰਧ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ
- ❖ ਸੁਲਾਹ ਅਤੇ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਵਧਾ ਦੇਣਾ
- ❖ ਜੇਕਰ ਐਨਥੀਐਫਸੀ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਲਿਖਤ ਸੰਸਕਰਣ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਇੱਕਤਰਫਾ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

**ਕੀ ਕੋਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋਣ ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ?**

ਹਾਂ, ਜੇਕਰ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲੀ ਹੈ (30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਸੰਚਾਲਕ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ।

**ਨੋਟ :**

- ❖ ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ਹੈ
- ❖ ਗ੍ਰਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੱਧਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ
- ❖ 'ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਹਾਨੀ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ

ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਵਧੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ਤੇ ਜਾਓ

ਸੈਂਟਰਲਾਇਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ :

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

ਏ) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ

- ਨਾਮ : ਸ਼੍ਰੀ. ਯੋਗੇਸ਼ ਨਖਵਾ
- ਪਦ ਨਾਮ : ਸੀਨਿਅਰ ਵੀ.ਪੀ. ਆੱਪਰੇਸ਼ਨਸ, ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਅਤੇ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਐਕਸੀਲੈਂਸ
- ਪਤਾ : ਨਿਓਗ੍ਰੋਥ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਇਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ,  
ਟਾਈਮਜ਼ ਸਕੁਏਅਰ, ਟਾਵਰ ਈ, 9ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਅੰਧੇਰੀ ਕੁਰਲਾ ਰੋਡ,  
ਮਰੇਲ, ਅੰਧੇਰੀ ਈਸਟ - 400059।
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ. : +91 22 68489904
- ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ : [nodalofficer@neogrowth.in](mailto:nodalofficer@neogrowth.in)



**ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ : ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 : ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ :**

ਬੀ) ਆਰਥੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਪਤੇ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਖੇਤਰ ਦੀ ਸੂਚੀ :

ਆਰਥੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਪਤੇ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਖੇਤਰ		
ਕ੍ਰਮ. ਸੰ.	ਕੇਂਦਰ	ਆਰਥੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ
1	ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਐਨ.ਸਾਰਾ ਰਾਜੇਂਦਰ ਕੁਮਾਰ ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ 4ਈ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਰਿਵਰਫ੍ਰੰਟ ਹਾਊਸ, ਐਚ.ਕੇ. ਆਰਟਸ ਕਾਲਜ ਦੇ ਪਿੱਛੇ, ਗਾਂਧੀ ਅਤੇ ਨੇਹਰੂ ਬ੍ਰਿਜ ਦੇ ਵਿੱਚਕਾਰ, ਪੂਰਬ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਵਾਮੀ ਮਾਰਗ (ਰਿਵਰਫ੍ਰੰਟ ਰੋਡ - ਪੱਛਮ), ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ-380 009 - ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 079. ਟੇਲ. ਨੰ. : 26582357 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
2	ਬੇਂਗਲੋਰੂ	ਕੁਮਾਰੀ ਸਰਸਵਤੀ ਸ਼ਯਾਮ ਪ੍ਰਸਾਦ ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ 10/3/8; ਨਰੂਪਾਊਂਗਾ ਰੋਡ, ਬੇਂਗਲੋਰੂ-560 001, ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 080. ਟੇਲ. ਨੰ. : 22277660/22180221 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
3	ਭੋਪਾਲ	ਸ਼੍ਰੀ ਹੇਮੰਤ ਕੁਮਾਰ ਸੋਨੀ ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਹੋਸ਼ਿੰਗਾਬਾਦ ਰੋਡ, ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨੰ. 32, ਭੋਪਾਲ-462 011, ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0755. ਟੇਲ. ਨੰ. : 2573772/2573779 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
4	ਭੁਵਨੇਸ਼ਵਰ	ਸ਼੍ਰੀ ਬਿਸਵਜੀਤ ਸਾਰੰਗੀ ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਪੰ, ਜਵਾਹਰ ਲਾਲ ਨੇਹਰੂ ਮਾਰਗ, ਭੁਵਨੇਸ਼ਵਰ-751 001, ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0674. ਟੇਲ. ਨੰ. : 2396207 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
5	ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ	ਸ਼੍ਰੀ ਐਮ.ਕੇ. ਮੱਲ ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ 4ਈ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ, ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0172. ਟੇਲ. ਨੰ. : 27211092/2721011/2727118 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
6	ਚੇਂਨਈ	ਡਾ. ਬਾਲੂ ਕੋਚੰਪਾ ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਵੇਰਟ ਗਲੇਸਿਸ, ਚੇਂਨਈ-600 001, ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 044. ਟੇਲ. ਨੰ. : 25395964 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
7	ਦੇਹਰਾਦੂਨ	ਸ਼੍ਰੀ ਅਰੁਣ ਭਗੋਲੀਵਾਲ ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ 74/1 ਜੀ.ਐਮ.ਵੀ.ਐਨ. ਬਿਲਡਿੰਗ, 1ਈ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਰਾਜਪੁਰ ਰੋਡ, ਦੇਹਰਾਦੂਨ-248-001 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0135. ਟੇਲ. ਨੰ. : 2742001 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
8	ਗੁਵਾਹਾਟੀ	ਸ਼੍ਰੀ ਬੋਟੋਗਮ ਜਮਾਂਗ ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਸਟੈਸ਼ਨ ਰੋਡ, ਪਾਨ ਬਾਜ਼ਾਰ, ਗੁਵਾਹਾਟੀ-781 001 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0361. ਟੇਲ. ਨੰ. : 2542556/2512929 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
9	ਹੈਦਰਾਬਾਦ	ਸ਼੍ਰੀ ਟੀ. ਸੁਨਿਵਾਸ ਰਾਓ ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ 6-1-56, ਸੈਕ੍ਰੇਟੇਰੀਏਟ ਰੋਡ, ਸੈਫਾਬਾਦ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ-500 004 - ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 040. ਟੇਲ. ਨੰ. : 23210013 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
10	ਜੈਪੁਰ	ਕੁਮਾਰੀ ਰੇਖਾ ਚੰਦਨਵੇਲੀ ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ 4ਈ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਰਾਮਬਾਗ ਸਰਕਲ, ਟੱਕ ਰੋਡ, ਜੈਪੁਰ-302 004 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0141. ਟੇਲ. ਨੰ. : 2577931 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
11	ਜੱਮਸ਼ੁ	ਸ਼੍ਰੀ ਰਮੇਸ਼ ਚੰਦ ਸੀ/ਓ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਰੇਲ ਹੋਡ ਕਾਮਲੈਕਸ, ਜੱਮਸ਼ੁ-180 012 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0191. ਟੇਲ. ਨੰ. : 2477905 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in



**ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ : ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 : ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ :**

12	ਕਾਨਪੁਰ	ਸ਼੍ਰੀ ਪੀ.ਕੇ. ਨਾਯਕ ਸੀ/ਉ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ ਐਮ.ਜੀ. ਰੋਡ, ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨੰ. 82, ਕਾਨਪੁਰ-208 001 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0512. ਟੇਲ. ਨੰ. : 2305174/2303004 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
13	ਕੋਲਕਤਾ	ਸ਼੍ਰੀ ਰਵਿੰਦਰ ਕਿਸ਼ੋਰ ਪਾਂਡਾ ਸੀ/ਉ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ 15, ਨੈਤਾਜੀ ਸੁਭਾਸ਼ ਰੋਡ, ਕੋਲਕਤਾ-700 001 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 033. ਟੇਲ. ਨੰ. : 22310217 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
14	ਮੁੰਬਈ (I)	ਡਾ. ਨੀਨਾ ਰੋਹਿਤ ਜੋਨ ਸੀ/ਉ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ 4ਵੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਆਰਥੀਆਈ ਡਾਇਪਲਾ ਅੱਫਿਸ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ ਰੇਲਵੇ ਸਟੇਸ਼ਨ, ਭਾਈਖਲਾ, ਮੁੰਬਈ-400 008 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 022. ਟੇਲ. ਨੰ. : 23022028 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
15	ਮੁੰਬਈ (II)	ਡਾ. ਸੁਸ਼ਾਂਤ ਕੁਮਾਰ ਕਰ ਸੀ/ਉ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ 4ਵੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਆਰਥੀਆਈ ਡਾਇਪਲਾ ਅੱਫਿਸ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ ਰੇਲਵੇ ਸਟੇਸ਼ਨ, ਭਾਈਖਲਾ, ਮੁੰਬਈ-400 008 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 022. ਟੇਲ. ਨੰ. : 23001483 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
16	ਪਟਨਾ	ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੇਸ਼ ਜੈ ਕੱਥ ਸੀ/ਉ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ ਪਟਨਾ-800 001 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0612. ਟੇਲ. ਨੰ. : 2322569/2323734 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
17	ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ (I)	ਸ਼੍ਰੀ ਆਰ.ਕੇ. ਮੁਲਚੰਦਾਨੀ ਸੀ/ਉ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ, ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 011. ਟੇਲ. ਨੰ. : 23725445 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
18	ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ (II)	ਕੁਮਾਰੀ ਰੁਚੀ ਏ.ਐਸ.ਐਚ. ਸੀ/ਉ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ, ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 011. ਟੇਲ. ਨੰ. : 237248856 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
19	ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ (III)	ਕੁਮਾਰੀ ਸੁਚਿਰਾ ਮੋਰਿਆ ਸੀ/ਉ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ, ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 011. ਟੇਲ. ਨੰ. : 23715393 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
20	ਰਾਏਪੁਰ	ਸ਼੍ਰੀ ਜੇ.ਪੀ. ਟਿਰਕੀ ਸੀ/ਉ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ 54/949, ਸੁਭਾਸ਼ਿ ਪਰਿਸਰ, ਸੱਤਯ ਪ੍ਰੇਮ ਵਿਹਾਰ, ਮਹਾਦੇਵ ਘਾਟ ਰੋਡ, ਸੁੰਦਰ ਨਗਰ, ਰਾਏਪੁਰ-492 013 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0771. ਟੇਲ. ਨੰ. : 2244246 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
21	ਰਾਂਚੀ	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਚੰਦਨਾ ਦਾਸਗੁਪਤਾ ਸੀ/ਉ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ 4ਵੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਪ੍ਰਗਤੀ ਸਦਨ, ਆਰਾਅਰਡੀਏ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਕਾਨੇਰੀ ਰੋਡ, ਰਾਂਚੀ, ਝਾਰਖੰਡ-834 001 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0651. ਟੇਲ. ਨੰ. : 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in
22	ਤਿਰੂਵਨੰਤਪੁਰਮ	ਸ਼੍ਰੀ ਜੀ. ਰਮੇਸ਼ ਸੀ/ਉ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ ਇੰਡੀਆ ਬੇਕਰੀ ਜੰਕਸ਼ਨ, ਤਿਰੂਵਨੰਤਪੁਰਮ-695 033 ਐਸ.ਟੀ.ਡੀ. ਕੋਡ : 0471. ਟੇਲ. ਨੰ. : 2332723/2323959 ਈਮੇਲ : crpc@rbi.org.in





இந்திய ரிசர்வ் வங்கி : ஒருங்கிணைந்த வங்கி குறைதீர்க்கும் அதிகாரி திட்டம், 2021 : முக்கிய அம்சங்கள்:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி கட்டுப்படுத்தும் நிறுவனங்கள் வழங்கும் சேவைகளில் உள்ள குறைபாடுகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான ஒரு திட்டம்:

- ❖ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934
- ❖ வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949
- ❖ பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள் சட்டம், 2007

புகாருக்கான காரணங்கள்:

- ❖ எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது புறக்கணிப்பால் பாதிக்கப்பட்டு ★சேவைக் குறைபாடு★ ஏற்பட்டால், வழக்கறிஞரே பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருக்கும்போது தவிர வழக்கறிஞர்கள் அல்லாதவர்கள் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் தனிப்பட்ட முறையிலோ அல்லது அங்கீகரித்த பிரதிநிதி மூலமாகவோ புகார் அளிக்கலாம்.

இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கான தேவை:

- ❖ வரம்பு சட்டம், 1963-ன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட கால வரம்பு முடிவதற்கு முன்பாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகார் செய்யப்பட்டது
- ❖ ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரித்தது அல்லது 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை.
- ❖ புகார்தாரர் புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மற்றும் ஒரு வருடத்திற்குள் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து பதில் கிடைத்தது அல்லது எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார்தாரர் ஒரு ஆண்டுக்குள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் செய்தார்.
- ❖ புகார், குறைதீர்ப்பாளர் அல்லது எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையத்திடம் நிலுவையில் இல்லை.
- ❖ புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல.
- ❖ புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்
- ❖ வழக்கறிஞரே பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருக்கும்போது தவிர வழக்கறிஞரைத் தவிர புகார்தாரர் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரித்த பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது

புகாரை பராமரிக்காததற்கான காரணங்கள்

- ❖ ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு தொடர்பானது
- ❖ அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக விற்பனையாளருக்கும் ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஏற்படும் ஒரு விவகாரம்
- ❖ குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத குறை
- ❖ ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
- ❖ சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க ஆணையங்களுக்கு இணங்க ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் விவகாரம்
- ❖ சேவை ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லை
- ❖ ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறு
- ❖ ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் தொழிலாளி-முதலாளி உறவு தொடர்பான விவகாரம்



இந்திய ரிசர்வ் வங்கி : ஒருங்கிணைந்த வங்கி குறைதீர்க்கும் அதிகாரி திட்டம், 2021 : முக்கிய அம்சங்கள்:

புகாரை தாக்கல் செய்ய வாடிக்கையாளர் பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகள்:

நடைமுறை 1 சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு அனுப்பிய எழுதப்பட்ட (மின்னணு அல்லது சாகிதக் கடிதம்) கடிதம் புகார் நடைமுறை 2 ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகார் பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கும் நடைமுறை 3 ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் முடிவு காரணமாக பாதிக்கப்பட்டிருந்தால் அல்லது பதில் பெறப்படாவிட்டால் நடைமுறை 4 புகார் செய்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மற்றும் 1 வருடத்திற்குள், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் அல்லது பதில் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 1 வருடத்திற்குள் தேதியிலிருந்து ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து பதில் பெற்ற 1 வருடத்திற்குள் குறைதீர்க்கும் அதிகாரியிடம் சாகித வடிவிலோ அல்லது ஆன்லைன் இணையத்தின் மூலமாகவோ புகார் செய்யுங்கள் (<https://cms.rbi.org.in>)

குறை தீர்க்கும் அதிகாரி எவ்வாறு முடிவெடுக்கிறார்?

- ❖ குறை தீர்க்கும் அதிகாரி முன்பாக நடக்கும் நடவடிக்கைகள் இயற்கையில் சுருக்கமாக இருக்கும்
- ❖ சமரசம் மற்றும் மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதை ஊக்குவித்தல்
- ❖ என்பிஎஃப்சி 15 நாட்களுக்குள் தன் எழுத்துப் பூர்வமான மற்றும் ஆவணங்களை தாக்கல் செய்யத் தவறினால் குறைதீர்க்கும் அதிகாரி ஒருதலைப்பட்ச உத்தரவை வழங்கலாம்.

குறைதீர்க்கும் அதிகாரியின் முடிவில் திருப்தி இல்லை என்றால் வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா? ஆமாம், குறைதீர்க்கும் அதிகாரியின் முடிவு மேல்முறையீடு செய்யக்கூடியதாக இருந்தால் (30 நாட்களுக்குள்) >மேல்முறையீட்டு ஆணையம் >ரிசர்வ் வங்கியின் துறையின் பொறுப்பு நிர்வாக இயக்குநரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

குறிப்பு:

- ❖ இது ஒரு மாற்று விவகாரத்தைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையாகும்
- ❖ வாடிக்கையாளர் வேறு எந்த நீதிமன்றம்/ மன்றம்/ஆணையத்தையும் எந்த நேரத்திலும் தீர்வுக்காக அணுகும் சுதந்திரம் உள்ளது.
- ❖ வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதத்தை ஏற்படுத்தக்கூடிய அல்லது ஏற்படுத்தாத, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ வழங்க வேண்டிய \*சேவைக் குறைபாடு\* என்பது எந்தவொரு நிதிச் சேவையிலும் ஏற்படுகின்றன குறைபாடு அல்லது பற்றாக்குறை என்று பொருள்படும்.

திட்டம் பற்றி மேலும் விவரங்களுக்கு [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) -ஐ பார்க்கவும்

மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்குதல் மையம்:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் - 160017

ஏ) நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள்

பெயர்	: திரு. யோகேஷ் நக்வா
பதவி	: சீனியர் வி.பி. செயல்பாடுகள், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் வணிகச் சிறப்பு
முகவரி	: நியோகிரோத் கிரெடிட் பிரைவேட் லிமிடெட் டைம் ஸ்கயர், டவர் E, 9வது மாடி, அந்தேரி கர்லா ரோட, மாரோல், அந்தேரி கிழக்க - 400059
தொலைபேசி எண்	: +91 22 68489904
மின்னஞ்சல் ஐடி	: <a href="mailto:nodalofficer@neogrowth.in">nodalofficer@neogrowth.in</a>



இந்திய ரிசர்வ் வங்கி : ஒருங்கிணைந்த வங்கி குறைதீர்க்கும் அதிகாரி திட்டம், 2021 : முக்கிய அம்சங்கள்:

பி) ஆர்பிஐ குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் முகவரி மற்றும் செயல்பாட்டு பகுதியின் பட்டியல்

ஆர்பிஐ குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் முகவரி மற்றும் செயல்பாட்டு பகுதி		
வ. எண்.	மையம்	ஆர்பிஐ குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் முகவரி
1	அகமதாபாத்	பூநீமதி. என் சாரா ராஜேந்திர குமார் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 4வது தளம், "ரிவர் ஃப்ரண்ட் ஹவுஸ்", எச்.கே. கலைக் கல்லூரியின் பின்புறம், காந்தி மற்றும் நேரு பாலம் இடையே, பூஜ்ய பிரமுக் சுவாமி மாரக் (ரிவர்ஃப்ரண்ட் ரோடு - மேற்கு), அகமதாபாத்-380 009 எஸ்டிடி குறியீடு: 079 தொ. எண் 26582357 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
2	பெங்களூரு	திருமதி சரஸ்வதி ஷியாம்பிரசாத் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 10/3/8, நிருபதுங்கா சாலை, பெங்களூரு -560 001, எஸ்டிடி குறியீடு: 080 தொ. எண். 22277660/22180221 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
3	போபால்	பூநீ ஹேமந்த் குமார் சோனி சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஹோஷங்காபாத் சாலை, அஞ்சல் பெட்டி. எண். 32, போபால்-462 011 எஸ்டிடி குறியீடு: 0755 தொ. எண். 2573772/2573779 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
4	புவனேஸ்வர்	பூநீ பிஸ்வஜித் சாரங்கி சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி பண்டிட் ஜவஹர்லால் நேரு மாரக், புவனேஸ்வர்-751 001 எஸ்டிடி குறியீடு: 0674 தொ. எண். 2396207 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
5	சண்டிகர்	பூநீ எம் கே மால் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 4வது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர் எஸ்டிடி குறியீடு: 0172 தொ. எண் - 2721109/2721011/2727118 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
6	சென்னை	டாக்டர் பாஸு கெஞ்சப்பா சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஃபோர்ட் கிளாசில், சென்னை 600 001, எஸ்டிடி குறியீடு: 044 தொ. எண். 25395964 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
7	டேராடூன்	பூநீ அருண் பகோலிவால் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 74/1 ஜி.எம்.வி.என். பில்டிங், முதலாவது தளம், ராஜ்பூர் சாலை, டேராடூன் - 248 001 எஸ்டிடி குறியீடு: 0135 தொ. எண்: 2742001 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
8	சுவாஹத்தி	பூநீ தோடங்கம் ஜமாங் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஸ்டேஷன் ரோடு, பான் பஜார், சுவாஹத்தி-781 001 எஸ்டிடி குறியீடு: 0361 தொலைபேசி எண். 2542556/ 2512929 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
9	ஹைதராபாத்	பூநீ டி பூநீனிவாச ரால் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 6-1-56, செயலக சாலை, சைஃபாபாத், ஹைதராபாத்-500 004 எஸ்டிடி குறியீடு: 040 தொ. எண் 23210013 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
10	ஜெய்ப்பூர்	செல்வி ரேகா சந்தனவேலி சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி. 4வது தளம் ராம்பாக் வட்டம், டோங்க் சாலை, ஜெய்ப்பூர் - 302 004 எஸ்டிடி குறியீடு: 0141 தொ. எண் 2577931 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
11	ஜம்மு	பூநீ ரமேஷ் சந்த் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ரயில் தலைமை வளாகம், ஜம்மு- 180012 எஸ்டிடி குறியீடு: 0191 தொலைபேசி எண்: 2477905 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in



இந்திய ரிசர்வ் வங்கி : ஒருங்கிணைந்த வங்கி குறைதீர்க்கும் அதிகாரி திட்டம், 2021 : முக்கிய அம்சங்கள்:

12	கான்பூர்	பூர் பி கே நாயக் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி எம்.ஜி. சாலை, அஞ்சல் பெட்டி எண். 82 கான்பூர்-208 001 எஸ்டி.டி. குறியீடு: 0512 டெல். எண். 2305174/2303004 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
13	கொல்கத்தா	பூர் ரவீந்திர கிஷோர் பாண்டா சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 15, நேதாஜி சபாஷ் சாலை, கொல்கத்தா-700 001 எஸ்டி.டி. குறியீடு: 033 தொ. எண் 22310217 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
14	மும்பை (1)	டாக்டர். நீனா ரோஹித் ஜெயின் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 4வது தளம், ஆர்பிஐ பைகுல்லா அலுவலக கட்டிடம், மும்பை மத்திய ரயில் நிலையம் எதிரில், பைகுல்லா,மும்பை-400 008 எஸ்டி.டி. குறியீடு: 022 தொலைபேசி எண். 23022028 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
15	மும்பை (2)	டாக்டர். சஷாந்த் குமார் கர் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், ஆர்பிஐ பைகுல்லா அலுவலகம், கட்டிடம், எதிரில். மும்பை சென்ட்ரல், ரயில் நிலையம், பைகுல்லா,மும்பை-400 008 எஸ்டி.டி. குறியீடு: 022 தொ. எண்: 23001483 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
16	பாட்னா	பூர் ராஜேஷ் ஜெய் காந்த் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி பாட்னா-800 001 எஸ்டி.டி. குறியீடு: 0612 டெல். எண். 2322569/2323734 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
17	புது தில்லி (1)	பூர் ஆர்.கே. மூலச்சந்தானி சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சன்சத் மார்க், புது தில்லி, எஸ்டி.டி. குறியீடு: 011 தொ. எண் 23725445 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
18	புது தில்லி (2)	திருமதி ருச்சி ஏ எஸ் எச் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சன்சத் மார்க், புது தில்லி எஸ்டி.டி. குறியீடு: 011 தொ. எண் 23724856 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
19	புது தில்லி (3)	திருமதி. சசித்ரா மௌரியா சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சன்சத் மார்க், புது தில்லி எஸ்டி.டி. குறியீடு: 011 தொ. எண் 23715393 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
20	ராய்ப்பூர்	பூர் ஜே.பி. டிர்கி சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 54/949, சபாஷிஷ் பரிசார், சத்ய பிரேம் விஹார், மகாதேவ் காட் சாலை, சுந்தர் நகர், ராய்ப்பூர்- 492013 எஸ்டி.டி. குறியீடு: 0771 தொ. எண்: 2244246 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
21	ராஞ்சி	பூர்மதி சந்தனா தாஸ்குப்தா சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 4வது தளம், பிரகதி சதன், ஆர்ஆர்டிஏ கட்டிடம், கச்சேரி சாலை, ராஞ்சி ஜூர்கண்ட் 834001 எஸ்டி.டி. குறியீடு: 0651 தொ. எண்: 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in
22	திருவனந்தபுரம்	பூர் ஜி ரமேஷ் சி/ஓ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி பேக்கரி சந்திப்பு, திருவனந்தபுரம்-695 033 எஸ்டி.டி. குறியீடு: 0471 தொ. எண். 2332723/2323959 மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in





**రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా : ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 : ముఖ్యాంశాలు :**

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాచే నియంత్రించబడిన సంస్థలచే అందించబడే సేవల్లో లోపానికి సంబంధించిన సమస్యలని పరిష్కరించే స్కీమ్ ప్రకారం :

- ❖ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934
- ❖ బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949
- ❖ పీఎంబీ మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007

**ఫిర్యాదుకు కారణాలు :**

- ❖ ఏ వినియోగదారు అయినా ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క చట్టం లేదా విస్తరణ బాధించబడితే “సేవలో లోపం” స్కీమ్ ప్రకారం వ్యక్తగతంగా లేదా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. న్యాయవాది కాకుండా స్వయంగా ఆమె లేదా అతను బాధిత వ్యక్తిని మినహాయించి)

**స్కీమ్ క్రింద ఫిర్యాదు కోసం అవసరం:**

- ❖ లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోపు నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడాలి
- ❖ నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది లేదా ఫిర్యాదుదారుకు 30 రోజులలోగా ఎలాంటి సమాధానం రాలేని వక్షంలో
- ❖ ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదుకు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన తర్వాత ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.
- ❖ ఫిర్యాదు అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో లేదు లేదా ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో లేని వక్షంలో
- ❖ ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా ఉపయోగం లేనిది లేదా విసుగు పుట్టించేవి కాకుండా ఉండాలి
- ❖ ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందించాలి.
- ❖ ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయాలి, న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప

**ఫిర్యాదుని నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు**

- ❖ నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/ వాణిజ్య నిర్ణయానికి సంబంధించినవి కావడం
- ❖ అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం కలిగి ఉండడం
- ❖ నేరుగా అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయని సమస్యలు
- ❖ నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు రావడం
- ❖ చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదాలు
- ❖ సర్వీస్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేనివి
- ❖ నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదంకు సంబంధించినవి
- ❖ నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి మధ్య వివాదాలు



**రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా : ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 : ముఖ్యాంశాలు :**

ఫిర్యాదును ఫైల్ చేయడానికి కస్టమర్ అనుసరించాల్సిన దశలు :

దశ 1 సంబంధిత నియంతృత్వ సంస్థకు రాత పూర్వకంగా (ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతికంగా) వివరణ/ ఫిర్యాదు  
 దశ 2 నియంతృత్వ సంస్థ ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు ప్రత్యుత్తరం ఇస్తుంది  
 దశ 3 ప్రత్యుత్తరం రాకపోతే లేదా నియంతృత్వ సంస్థ నిర్ణయంతో బాధపడితే  
 దశ 4 నియంతృత్వ సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరం స్వీకరించిన తేదీ నుండి 1 ఏడాది లోపు భౌతిక రూపంలో లేదా ఆన్‌లైన్ పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా లేదా నియంతృత్వ సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరం అందలేదకపోతే, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 1 ఏడాది మరియు 30 రోజులలోపుగా అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయండి.

**అంబుడ్స్మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటుంది?**

- ❖ అంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే సహజ సారాంశం
- ❖ రాజీ మరియు మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించడం
- ❖ ఎన్‌బిఎఫ్‌సి 15 రోజులలోపు దాని వ్రాతపూర్వక సంస్కరణ మరియు పత్రాలని ఫైల్ చేయడంలో విఫలమైతే, అంబుడ్స్మన్ ఎక్స్-పార్టీ ఆర్డర్‌ని పాస్ చేయవచ్చు.

**అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే కస్టమర్ అప్పీలు చేయవచ్చా?**  
 అవును, అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం అప్పీల్ చేయగలిగితే (30 రోజులలోపు) > అప్పీలేట్ అథారిటీ > ఆర్‌బిఐ డివార్ట్‌మెంట్ ఇన్‌ఛార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్.

**గమనిక:**

- ❖ ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం
- ❖ ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఏదైనా ఇతర మార్ట్/ ఫోరమ్/ అథారిటీని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ కస్టమర్ కు ఉంది.
- ❖ 'సేవలో లోపం' అంటే ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో లోపం లేదా అసమర్థత, ఇది నియంతృత్వ సంస్థ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సిన ఆవసరం ఉంది. దీని వల్ల వినియోగదారుకు ఆర్థిక నష్టం లేదా డ్యామేజీ జరగకపోవచ్చు.

స్కీమ్ గురించి మరిన్ని వివరాల కోసం [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ని చూడండి

సెంట్రల్ డివిజన్ మరియు ప్రోసెసింగ్ సెంటర్ :

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4 వ అంతస్తు, స్ట్రీట్ 17, చండ్లీపూర్ - 160017

**ఎ) కంపెనీ యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు**

పేరు : శ్రీ. యోగేష్ నఖవా  
 హోదా : సీనియర్ వి.పి. ఆపరేషన్స్, కస్టమర్ సర్వీస్ అండ్ బిజినెస్ ఎక్సలెన్స్  
 చిరునామా : నియో గ్రోత్ క్రెడిట్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్  
 ట్రైమన్ నేకవర్, టవర్ ఇ, 9వ అంతస్తు, అంధేరి కురల్ రోడ్,  
 మరోల్, అంధేరి ఈస్ట్ - 400059.  
 టెలిఫోన్ నం : +91 22 68489904  
 ఈమెయిల్ ఐడి : [nodalofficer@neogrowth.in](mailto:nodalofficer@neogrowth.in)



రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా : ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 : ముఖ్యాంశాలు :

బి) ఆర్బిఐ అంబుడ్స్ మన్ యొక్క చిరునామా మరియు ఆపరేషన్ ఏరియా వివరాలు

ఆర్బిఐ అంబుడ్స్ మన్ యొక్క చిరునామా మరియు ఆపరేషన్ ఏరియా		
క్ర.సం	సెంటర్	ఆర్బిఐ అంబుడ్స్ మన్ యొక్క పేరు మరియు చిరునామా
1	అహమదాబాద్	శ్రీమతి. ఎన్ సారా రాజేంద్ర కుమార్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 4 వ అంతస్తు, 'రివర్ ప్రెంట్ హౌస్', హెచ్.కె. ఆస్ట్ కాలేజ్ వెనుక, గాంధీ మరియు నెహ్రూ బ్రిడ్జ్ మధ్య, పూజ్య ప్రముఖ్ స్వామి మార్గ్ (రివర్ ప్రెంట్ రోడ్ - వెస్ట్), అహమదాబాద్ - 380 009 ఎస్టిడి కోడ్ : 079 టెలి నం.26582357 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
2	బెంగళూరు	మిస్ సరస్వతి శ్యాంప్రసాద్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 10/3/8, స్రువభుంగ రోడ్, బెంగళూరు - 560 001 ఎస్టిడి కోడ్ : 080 టెలి నం. 22277660/22180221 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
3	భోపాల్	శ్రీ హిమంత్ కుమార్ సోని C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా హోషంగాబాద్ రోడ్, పోస్ట్ బాక్స్ నం.32, భోపాల్ - 462 011 ఎస్టిడి కోడ్ : 0755 టెలి నం. 2573772/2573779 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
4	భువనేశ్వర్	శ్రీ దిశ్యజిత్ సారంగి C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా పండిత్ జవహర్ లాల్ నెహ్రూ మార్గ్, భువనేశ్వర్ - 751 001 ఎస్టిడి కోడ్ : 0674 టెలి నం. 2396207 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
5	చండీఘర్	శ్రీ. ఎం కె మాల్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 4 వ అంతస్తు, స్ట్రీట్ 17, చండీఘర్ ఎస్టిడి కోడ్ : 0172 టెలి నం. 2721109/2721011/2727118 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
6	చెన్నై	డా. బాలు కంచప్ప C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఫాస్ట్ గ్లాసిస్, చెన్నై 600 001 ఎస్టిడి కోడ్ : 044 టెలి నం. 25395964 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
7	డెహరాడూన్	శ్రీ అరుణ్ భగోలివార్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 74/1, జి.ఎం.వి.ఎస్. బిల్డింగ్, 1 వ అంతస్తు, రాజ్ పూర్ రోడ్, డెహరాడూన్ - 248 001 ఎస్టిడి కోడ్ : 0135 టెలి నం. 2742001 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
8	గౌహాటి	శ్రీ బోత్సంగ్ జమంగ్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా స్టేషన్ రోడ్, వాన్ బజార్, గౌహాటి - 781 001 ఎస్టిడి కోడ్ : 0361 టెలి నం. 2542556/2512929 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
9	హైదరాబాద్	శ్రీ టి శ్రీనివాస రావు C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 6-1-56, సెక్టరియల్ రోడ్, సైఫాబాద్, హైదరాబాద్ - 500 004 ఎస్టిడి కోడ్ : 040 టెలి నం. 23210013 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
10	జైపూర్	మిస్. రిఖా చందనవెలి C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 4 వ అంతస్తు, రాంబాగ్ సర్కిల్, బోంక్ రోడ్, జైపూర్ - 302 004 ఎస్టిడి కోడ్ : 0141 టెలి నం. 2577931 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
11	జమ్ము	శ్రీ రమేష్ చంద్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా రెయిల్ హెడ్ కాంప్లెక్స్, జమ్ము - 180012 ఎస్టిడి కోడ్ : 0191 టెలి నం. 2477905 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in



## రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా : ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 : ముఖ్యాంశాలు :

12	కాస్టూర్	శ్రీ పి కె నాయక్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఎం.జి. రోడ్, పాస్ట్ బాక్స్ నం.82 కాస్టూర్ 208 001 ఎస్టిడి కోడ్ : 0512 టెలి నం. 2305174/2303004 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
13	కోలకత్తా	శ్రీ రదీంద్ర కిషోర పాండ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 15, నేతాజీ నుభాస్ రోడ్, కోలకత్తా - 700001 ఎస్టిడి కోడ్ : 033 టెలి నం. 22310217 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
14	ముంబయ్ (I)	డా. సినా రోహిత్ జెయిన్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 4 వ అంతస్తు, ఆర్బిఐ బైకుల ఆఫీస్ బిల్డింగ్, ముంబయ్ సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ ఎదురుగా, బైకుల, ముంబయ్ - 400 008 ఎస్టిడి కోడ్ : 022 టెలి నం. 23022028 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
15	ముంబయ్ (II)	డా. శుభాంత కుమార్ కర్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 4 వ అంతస్తు, ఆర్బిఐ బైకులా ఆఫీస్ బిల్డింగ్, ముంబయ్ సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ ఎదురుగా, బైకులా, ముంబయ్ - 400 008 ఎస్టిడి కోడ్ : 022 టెలి నం. 23001483 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
16	పాట్నా	శ్రీ రాజేష్ కౌన్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా పాట్నా - 800 001 ఎస్టిడి కోడ్ : 0612 టెలి నం. 2322569/2323734 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
17	న్యూఢిల్లీ (I)	శ్రీ.ఆర్.కె మూర్తంచందాని C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సస్పెండ్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ ఎస్టిడి కోడ్ : 011 టెలి నం. 23725445 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
18	న్యూఢిల్లీ (II)	మిస్. రుచి ఏ ఎస్ హెచ్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సస్పెండ్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ ఎస్టిడి కోడ్ : 011 టెలి నం. 23724856 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
19	న్యూఢిల్లీ (III)	శ్రీ.సుచిత్ర మోర్క C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సస్పెండ్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ ఎస్టిడి కోడ్ : 011 టెలి నం. 23715393 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
20	రాయ్ పూర్	శ్రీ జె.పి. టిర్కీ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 54/949, శుభాషిస్ వ8నర్, సత్య ప్రేమ్ విహార్, మహాదేవ్ ఘాట్ రోడ్, సుందర్ నగర్ రాయ్ పూర్ - 492013 ఎస్టిడి కోడ్ : 0771 టెలి నం. 2244246 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
21	రాంచీ	శ్రీమతి చందన దాస్ గుప్త C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 4 వ అంతస్తు, ప్రగతి సదన్, ఆర్ఆర్డిపి బిల్డింగ్, కుట్నోరీ రోడ్, రాంచీ, ఘాట్ నం. 834001 ఎస్టిడి కోడ్ : 0165 టెలి నం.: 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in
22	తిరువనంతపురం	శ్రీ జి రమేష్ C/o రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బేకరీ జంక్షన్, తిరువనంతపురం - 695 033 ఎస్టిడి కోడ్ : 0471 టెలి నం.: 2332723/2323959 ఈమెయిల్ : crpc@rbi.org.in

