Rajkot Nagarik Sahakari Bank Ltd.

(Multi-State Scheduled Bank)

R.O. & H.O. : "ARVINDBHAI MANIAR NAGARIK SEVALAY", 150" RING ROAD, NEAR RAIYA CIRCLE, RAJKOT - 360 005, PHONE : (0281) 2555555

Reserve Bank- Integrated Ombudsman Scheme, 2021

રિઝર્વ બેંક- ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021

રિઝર્વ બેંક- એકીકૃત લોકપાલ યોજના (IOS), 2021
મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

1. RBI IOS 2021

આ યોજના 'વન નેશન વન ઓમ્બડ્સમેન' હેઠળ વર્તમાન ત્રણ લોકપાલ યોજનાને એકીકૃત કરે છે. ફરિયાદીએ કઈ યોજના હેઠળ લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ તે ઓળખવાની જરૂર નથી. નવી યોજનાએ દરેક લોકપાલ કાર્યાલયના અધિકારક્ષેત્રને દૂર કરી દીધું છે કારણ કે કોઈપણ વ્યક્તિ ગમે ત્યાંથી ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

2. ફરિયાદના કારણો

નિયમન કરેલ એન્ટિટીના કૃત્ય અથવા અવગણનાથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક સેવામાં ઉણપ આ યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા તેના દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે કલમ 3(1)(c) હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ અધિકૃત પ્રતિનિધિ.

3. ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના કારણો

(A) બાબતોમાં યોજના હેઠળ સેવામાં ઉણપ માટે કોઈ ફરિયાદ રહેશે નહીં
સામેલ
(a) નિયમન કરેલ એન્ટિટીનો વાણિજ્યિક ચુકાદો/વ્યાપારી નિર્ણય;
(b) આઉટસોર્સિંગ સંબંધિત વિક્રેતા અને નિયમન કરેલ એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ
કરાર
(c) એક ફરિયાદ જે સીધી લોકપાલને સંબોધવામાં આવી નથી;
(d) નિયમન કરેલ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
(e) એક વિવાદ કે જેમાં નિયમન કરેલ એન્ટિટી દ્વારા આના પાલનમાં કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે
વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશો;
(f) એવી સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી;
(g) નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
(h) નિયમન કરેલ એન્ટિટીના કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધને લગતો વિવાદ.
(બી) સ્કીમ હેઠળની ફરિયાદ ત્યાં સુધી જૂઠી રહેશે નહીં જ્યાં સુધી:
(a) ફરિયાદીએ, યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, લેખિત કરી હતી
સંબંધિત નિયમનકારી એન્ટિટીને ફરિયાદ અને -
(i) રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને
ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા ફરિયાદીને મળ્યો ન હતો
રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર કોઈપણ જવાબ, અને
(ii) ફરિયાદ પછી એક વર્ષની અંદર લોકપાલને કરવામાં આવે છે
ફરિયાદીને નિયમનકારી એન્ટિટી તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યો છે અથવા,
જ્યાં તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થતો નથી ફરિયાદ
(b) ફરિયાદ એ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે-
ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા વ્યવહાર, દ્વારા
લોકપાલ, તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા તેની સાથે મળી હોય કે ન મળે
એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ, અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત પક્ષકારો;
(i) કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા
સત્તા; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર દ્વારા યોગ્યતાના આધારે સમાધાન અથવા વ્યવહાર
અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા ઓથોરિટી, તેમાંથી પ્રાપ્ત થાય કે ન મળે
ફરિયાદી અથવા સંબંધિત એક અથવા વધુ ફરિયાદી/પક્ષો સાથે;
(c) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી;
(d) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમન કરેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;
(e) ફરિયાદી યોજનાના ક્લોઝ 11 માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે.
f) ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત દ્વારા નોંધાવવામાં આવે છે વકીલ સિવાયના અન્ય પ્રતિનિધિ સિવાય કે એડવોકેટ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

સમજૂતી 1: ઉપરોક્ત પેટા-કલમ 3(B)(a) ના હેતુઓ માટે, 'લેખિત ફરિયાદ'માં અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થશે જ્યાં ફરિયાદ કરનાર દ્વારા ફરિયાદ કરી હોવાનો પુરાવો રજૂ કરી શકાય.

સમજૂતી 2: ઉપરોક્ત પેટા-કલમ 3(B)(b) ના હેતુઓ માટે, કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદમાં કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ અથવા ગુનેગારમાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસની સામે પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવામાં આવેલ ફોજદારી કાર્યવાહીનો સમાવેશ થતો નથી. ગુનો

(4) ફરિયાદો / ફરિયાદો અને પ્રતિસાદ / સૂચનો: જો કોઈપણ તબક્કે તમે નથી તમને આપવામાં આવેલી સેવાથી સંતુષ્ટ, કૃપા કરીને અમારો સંપર્ક કરવામાં અચકાશો નહીં. તમારો પહેલો
કોઈપણ ફરિયાદના નિવારણ માટે સંપર્ક બિંદુ અમારા બ્રાન્ચ હેડ હશે જેઓ સંપૂર્ણ રીતે સક્ષમ છે. ગ્રાહકની ફરિયાદોને સંતોષકારક રીતે નિવારવામાં માટે.

જો તમને શાખાના વડા તરફથી 10 કામકાજના દિવસોમાં જવાબ ન મળે, અથવા જો તમે ન હોવ તો પ્રાપ્ત થયેલા જવાબથી સંતુષ્ટ તમે આને લખી શકો છો:-

શ્રી વિનોદ કુમાર શર્મા	શ્રી જયેશ છાટપાર
(જનરલ મેનેજર–સીઈઓ)	એજીએમ (બેંકિંગ) નોડલ ઓફિસર

આર.ઓ.–એચ.ઓ. : 'અરવિંદભાઈ મણીઆર નાગરિક સેવાલય',
૧૫૦ ફુટ રીંગ રોડ, રૈયા સર્કલ પાસે, રાજકોટ – ૩૬૦ ૦૦૫,
ફોન : (૦૨૮૧) ૨૫૫૫૫૫૫
Email : agmbanking@rnsbindia.com
Website : www.rnsbindia.com

જા તમન આગામા 30 કામકાજી ાદવસામા PNO/NO તરફથા સભળાય નહા, અથવા જા તમ સતુષ્ટ ન હોવ
પ્રતિભાવ સાથે, કૃપા કરીને રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત વૈધાનિક સંસ્થાને પત્ર લખો.
રિઝર્વ બેંક- બેંકો દ્વારા સંતોષકારક સેવાની જોગવાઈ પર ધ્યાન આપે છે:

(1) આ હેતુ માટે રચાયેલ પોર્ટલ દ્વારા ફરિયાદ ઓનલાઈન નોંધાવી શકાશે. (https://cms.rbi.org.in)
(2) ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ દ્વારા પણ સબમિટ કરી શકાય છે. રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચિત કર્યા મુજબ કેન્દ્રિય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર.

रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (आईओएस), 2021
मुख्य विशेषताएं

1. आरबीआई आईओएस 2021

यह योजना 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' के तहत मौजूदा तीन लोकपाल योजना को एकीकृत करती है। शिकायतकर्ता को यह पहचानने की आवश्यकता नहीं है कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करनी चाहिए। नई योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है क्योंकि कोई भी कहीं से भी शिकायत दर्ज कर सकता है।

2. शिकायत के आधार

कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के कृत्य या चूक से व्यथित है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के खंड 3(1)(सी) के तहत शिकायत दर्ज करा सकती है ।

3. शिकायत की गैर-रखरखाव के लिए आधार

(ए) मामलों में योजना के तहत सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत नहीं होगी
शामिल:
(ए) एक विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय / वाणिज्यिक फैसला
(बी) एक आउटसोर्सिंग से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच एक विवाद
अनुबंध;
(सी) एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है;
(डी) एक विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
(ई) एक विवाद जिसमें एक विनियमित इकाई द्वारा निम्नलिखित के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेश;
(एफ) एक सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
(छ) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; तथा
(ज) एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।
(बी) योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक:
(ए) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले एक लिखित लिखा था
संबंधित विनियमित संस्था को शिकायत और -
(i) शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित संस्था द्वारा खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को प्राप्त नहीं हुआ था
विनियमित संस्था को शिकायत मिलने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब, और
(ii) शिकायत ओम्बड्समैन को एक वर्ष के भीतर की जाती है
शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से शिकायत का उत्तर प्राप्त हो गया है या,
जहां कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, दिनांक से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायत।
(बी) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है-
एक लोकपाल के समक्ष लंबित या गुण के आधार पर निपटाया या निपटाया गया,
लोकपाल, उसी शिकायतकर्ता से या साथ में प्राप्त हुआ है या नहीं
एक या अधिक शिकायतकर्ता, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक;
(i) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम के समक्ष लंबित या अधिकार; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया या कोई अन्य फोरम या प्राधिकरण, चाहे उससे प्राप्त हुआ हो या नहीं शिकायतकर्ता या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों के साथ;
(सी) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है;
(डी) इस तरह के दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी;
(ई) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है।
(च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत व्यक्ति द्वारा शिकायत दर्ज कराई जाती है एक अधिवक्ता के अलावा अन्य प्रतिनिधि जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

स्पष्टीकरण 1: उपरोक्त उपखंड 3(बी)(ए) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का सबूत पेश किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 2: उपरोक्त उप-खंड 3(बी)(बी) के प्रयोजनों के लिए, कार्रवाई के एक ही कारण के संबंध में एक शिकायत में एक न्यायालय या अधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी अपराधी में शुरू की गई पुलिस जांच शामिल नहीं है। अपराध।

(4) शिकायतें/शिकायतें और प्रतिक्रिया/सुझाव: यदि आप किसी भी स्तर पर नहीं हैं आपको दी गई सेवा से संतुष्ट हैं, कृपया हमसे संपर्क करने में संकोच न करें। अपनी पहली किसी भी शिकायत के निवारण के लिए संपर्क बिंदु हमारे शाखा प्रमुख होंगे जो पूरी तरह से हैं ग्राहकों की शिकायतों का संतोषजनक ढंग से निवारण करने में सक्षम।

यदि आपको शाखा प्रमुख से 10 कार्य दिवसों के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं होता है, या यदि आपको नहीं मिलता है प्राप्त उत्तर से संतुष्ट आप निम्न को लिख सकते हैं:-

श्री विनोद कुमार शर्मा	श्री जयेश छाटपार
(महाप्रबंधक)	(एजीएम) प्रधान नोडल अधिकारी

प्रधान कार्यालय : "अरविंदभाई मनीआर नागरिक सेवालय, १५० फुट रिंग रोड, रैया सर्कलके नजिक, राजकोट - ३६० ००५, फोन : (०२८१) २५५५५५५
Email: agmbanking@rnsbindia.com Website: www.rnsbindia.com

यदि आप अगले 30 कार्य दिवसों के भीतर पीएनओ/एनओ से नहीं सुनते हैं, या यदि आप संतुष्ट नहीं हैं प्रतिक्रिया के साथ, कृपया रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त वैधानिक निकाय को लिखें भारत नीचे के रूप में बैंकों द्वारा संतोषजनक सेवा के प्रावधान को देखने के लिए:

(1) शिकायत इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है (https://cms.rbi.org.in)
(2) शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से भी प्रस्तुत किया जा सकता है रिजर्व बैन द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र

Reserve Bank- Integrated Ombudsman Scheme, 2021

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme (IOS), 2021
Salient features

1. **RBI IOS 2021**

The scheme integrates the existing three ombudsman scheme under 'One Nation One Ombudsman. The complainant need not identify under which scheme he/she should file complaint with the ombudsman. The new scheme has done away with the jurisdiction of each ombudsman office as anyone can file complaint from anywhere.

2. **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 as defined under clause 3(1)(c).

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

(A) No complaint for deficiency in service shall lie under the Scheme in matters involving:
(a) Commercial judgment/commercial decision of a Regulated Entity;
(b) A dispute between a vendor and a Regulated Entity relating to an outsourcing contract;
(c) A grievance not addressed to the Ombudsman directly;
(d) General grievances against Management or Executives of a Regulated Entity;
(e) A dispute in which action is initiated by a Regulated Entity 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 Regulated Entities; and
(h) A dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity.

(B) 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-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;
(i) 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.

Explanation 1: For the purposes of sub-clause 3(B)(a) above, 'written complaint' shall include complaints made through other modes where proof of having made a complaint can be produced by the complainant.

Explanation 2: For the purposes of sub-clause 3(B)(b) above, a complaint in respect of the same cause of action does not include criminal proceedings pending or decided before a Court or Tribunal or any police investigation initiated in a criminal offense.

(4) Complaints / Grievances and feedback/ Suggestions: If at any stage you are not satisfied with the service given to you, please do not hesitate to contact us. Your first point of contact for redress of any complaint will be our Branch Heads who are fully capable of redressing customer's grievances satisfactorily.

If you do not receive reply within10 working days from the Branch head, or if you are not satisfied with the reply received you can write to :-

Shri Vinod Kumar Sharma	**Shri Jayesh Chhatpar**
(General Manager & C.E.O.)	**AGM (Banking) Nodal Officer**

R.O. & H.O. : "Arvindbhai Maniar Nagarik Sevalay", 150" Ring Road, Near Raiya Circle, RAJKOT – 360 005, Phone : (0281) 2555555, Email : agmbanking@rnsbindia.com Website : www.rnsbindia.com

If you do not hear from PNO/NO within next 30 working days, or if you are not satisfied with the response, please write to the statutory body appointed by the Reserve Bank of India to look in to the provision of satisfactory service by Banks as below :

(1) The complaint may be lodged online through the portal designed for the purpose **(https://cms.rbi.org.in)**
(2) The complaint may also be submitted through electronic or physical mode to the Centralized Receipt and Processing Center as notified by the Reserve Bank Of India. The complaint, if submitted in electronic or physical form, shall be duly signed by the complainant or by the authorized representative containing such information in the format specified by RBI IOS 2021 to the below address

ફરિયાદ નોંધવા અંગે માર્ગદર્શન માટે RBI IOS 2021 અને ભૌતિક અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક ફરિયાદના ફોર્મેટ પર કોઈપણ વધુ માહિતી માટે, કૃપા કરીને શાખાના વડાનો સંપર્ક કરો અથવા અમારી વેબસાઇટની મુલાકાત લો.

ભારતીય રિઝર્વ બેંક.
કેન્દ્રિય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC)
4મો માળ, સેક્ટર-17
ચંદીગઢ- 160 017.
ઈમેલ- crpc@rbi.org.in
RBI ટોલ ફ્રી નંબર: 14448
(સવારે 9.30 થી 5.15 વાગ્યા સુધી.)

शिकायत दर्ज करने पर मार्गदर्शन के लिए भारतीय रिजर्व बैंक आईओएस 2021 के बारे में किसी भी अधिक जानकारी के लिए और भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक शिकायत के प्रारूप के लिए, कृपया शाखा प्रमुख से संपर्क करें या हमारी वेबसाइट देखें

भारतीय रिजर्व बैंक
केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)
चौथी मंजिल, सेक्टर-17
चंडीगढ़- 160 017
ईमेल- crpc@rbi.org.in
आरबीआई टोल फ्री नंबर: 14448
(सुबह 9.30 से शाम 5.15 बजे तक)

For any further information on RBI IOS 2021 and format for physical or electronic complaint, please contact Branch Head or visit our website.

Reserve Bank of India.
Centralized Receipt and Processing Center (CRPC)
4 th Floor, Sector-17
Chandigarh- 160 017.
Email- crpc@rbi.org.in
RBI Toll Free NO: 14448
(9.30am to 5.15 pm.)
For Guidance on registering complaint