

रिजर्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2021

मुख्य विशेषताएँ

एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021, 12 नवंबर 2021 से प्रभावी है। यह योजना आरबीआई ओम्बड्समैन तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक ओम्बड्समैन' दृष्टिकोण को अपनाती है। यह आरबीआई की मौजूदा तीन ओम्बड्समैन योजनाओं को एकीकृत करती है अर्थात्

- (i) बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना, 2006;
- (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2018; और
- (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2019।

प्रयोज्यता:

इस योजना में निम्नलिखित विनियमित संस्थाएँ (आरई) शामिल हैं।

1. सभी वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक, जिनकी जमा राशि पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट की तारीख को 50 करोड़ रुपये और उससे अधिक है
2. सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ (एनबीएफसी) (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों को छोड़कर) जो (क) डिपॉजिट्स स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं, या (ख) पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट की तारीख के अनुसार 100 करोड़ रुपये और उससे अधिक की संपत्ति के साथ, कस्टमर इंटरफेस है, तथा
3. योजना के तहत परिभाषित के अनुसार सभी सिस्टम प्रतिभागी।

योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

1. **शिकायत का आधार:** सेवा में कमी के परिणामस्वरूप विनियमित संस्था के किसी भी कार्य/चूक के कारण व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जा सकती है।

"अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एक वकील के अलावा अन्य व्यक्ति (जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति ना हो) ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत रूप से नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत ।

2. **योजना के तहत शिकायत नहीं होगी, जब तक:**

क) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित

शिकायत की थी 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 विनियमित संस्था को शिकायत प्राप्त होने के बाद 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था, तथा
- II. शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर, जहाँ कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत ओम्बड्समैन को की जाती है।

ख) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है।

- I. एक ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित या एक ओम्बड्समैन द्वारा निपटाया या योग्यता के आधार पर निपटाया (संभाला) गया है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो अथवा नहीं,
- II. किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित, या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर फ़ैसला किया गया या निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं/पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो अथवा नहीं।

ग) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है,

घ) इस तरह के दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित संस्था को शिकायत की गई थी,

ङ) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है,

च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति ना हो।

3. योजना के तहत शिकायत की गैर-रखरखाव के आधार वे हैं जिनमें ऐसे मामले शामिल हैं जैसे-

- क) आरई का वाणिज्यिक फ़ैसला/वाणिज्यिक निर्णय,
- ख) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और आरई के बीच विवाद,
- ग) ओम्बड्समैन को सीधे संबोधित नहीं की गई शिकायत,
- घ) किसी आरई के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- ङ) विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है,

- च) सेवा आरबीआई के नियामक दायरे में नहीं है,
 छ) आरई के बीच विवाद, तथा
 ज) एक आरई के कर्मचारी नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद ।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

एनबीएफसी को लिखित शिकायत	30 दिनों के अंत में	यदि एनबीएफसी द्वारा शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दी जाती है और ग्राहक प्रतिक्रिया से असंतुष्ट रहता है या एनबीएफसी से कोई जवाब नहीं मिला है	यदि ग्राहक ने किसी अन्य फोरम से संपर्क नहीं किया है	ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करें (एनबीएफसी से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या एनवीएफसी से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होने पर एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर) क) सीएमएस पोर्टल (एचटीटीपीएस: https://cms.rbi.org.in); चलो भी ख) केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) के लिए इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड (फॉर्मेट सेलग्र) ईमेल: CRPC@rbi.org.in पता, केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017
--------------------------	---------------------	---	---	---

				टोल फ्री नंबर के साथ संपर्क केंद्र 14448 (समय सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक)
--	--	--	--	---

➤ **अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील,**

- ओम्बड्समैन कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख के 30 दिनों के भीतर, कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग (सीईपीडी), भारतीय रिजर्व बैंक को अपील कर सकता है।
- अपील प्राधिकारी, यदि यह संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था, तो 30 दिनों से अधिक नहीं की अवधि की अनुमति दे सकता है।
- **शिकायतों का समाधान:**
 - I. ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही की प्रवृत्ति सारांश होती है।
 - II. सुविधा, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है। नहीं पहुँचे तो अवार्ड/आदेश जारी कर सकते हैं।
- **ध्यान दें:**
 - I. यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तेन है।
 - II. शिकायतकर्ता को न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण से संपर्क करने की स्वतंत्रता है।

योजना की विस्तृत प्रति के लिए कृपया

एचटीटीपीएस://आरबीआईडॉक्स.आरबीआई.आर्ग.इन/रडॉक्स/कंटेंट/पीडीएफएस/आरबीआईओएस2021_121121.पीडीएफ देखें।