

रिजर्व बँक- एकात्मिक ओम्बड्समैन योजना २०२१

मुख्य वैशिष्ट्ये

एकात्मिक ओम्बड्समैन योजना २०२१, १२ नोव्हेंबर २०२१ पासून लागू झाली आहे. योजना 'एक राष्ट्र एक ओम्बड्समैन' दृष्टिकोनाचा अंगिकार करते, या योजनेच्या अंतर्गत आरबीआय ओम्बड्समैन यंत्रणा न्यायाधिकरणाला निष्पक्ष करण्यात आले आहे. ती आरबीआयच्या आजमितीतल्या या तीन ओम्बड्समैन योजनांना एकात्मिक स्वरूपात आणते,

१. बँकिंग ओम्बड्समैन योजना २००६,
२. नॉन बँकिंग वित्त कंपन्यांसाठीची ओम्बड्समैन योजना, २०१८; आणि
३. डिजीटल व्यवहारांसाठी ओम्बड्समैन योजना, २०१९.

लागू होणे (उपयोज्यता) :

योजनेमध्ये खालील नियामक संस्था (आरई) समाविष्ट होतात:

- सर्व व्यावसायिक बँका, प्रादेशिक ग्रामिण बँका, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका आणि अनुसूचित नसलेल्या प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका ज्यांच्या ठेवीचे आकारमान आधीच्या आर्थिक वर्षाच्या लेखापरिक्षण केलेल्या ताळेबंदाच्या दिनांक रोजी ५० करोड रुपये व त्याहून जास्त आहे.
- सर्व नॉन-बँकिंग वित्त कंपन्या (एनबीएफसी) (गृह वित्त कंपन्यांना वगळून) ज्या (क) सर्व ठेवींचा स्वीकार करण्यासाठी अधिकृत आहेत; किंवा (ख) ज्यांच्याकडे कस्टमर इंटरफेस आहे सोबत ज्यांच्या मालमत्तेचे आकारमान आधीच्या आर्थिक वर्षाच्या लेखापरिक्षण केलेल्या ताळेबंदाच्या दिनांक रोजी १०० करोड रुपये व त्याहून जास्त आहे.
- योजनेच्या अंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार सर्व यंत्रणा सहभागी.

योजनेच्या अंतर्गत तक्रार निवारण प्रक्रिया

I. **तक्रारीची पार्श्वभूमी:** नियामक संस्थेच्या सेवेतल्या त्रुटीत पर्यवसन होणाऱ्या कृतीमुळे किंवा दुर्लक्षामुळे व्यक्तीगत स्वरूपात किंवा अधिकृत "अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे अशी व्यक्ती जी वकीला व्यतिरिक्त असेल (जोपर्यंत वकील त्रस्त व्यक्ती नाही) जिची नियुक्ती व अधिकृतता लेखीस्वरूपात केली जाते ज्यायोगे ती लोकपालांसमोर होणाऱ्या कारवाईमध्ये तक्रारकर्त्याचे प्रतिनिधित्व करते.

II. योजनेच्या अंतर्गत तक्रार तोपर्यंत येणार नाही, जोपर्यंत:

क) तक्रारकर्ता, योजनेच्या अंतर्गत तक्रार करण्याआधी संबंधित नियामक संस्थेला लेखी तक्रार देत नाही आणि-

- नियामक संस्था तक्रारीला संपूर्णपणे किंवा अंशतः स्वरूपात नाकारत नाही; आणि तक्रारकर्ता उत्तराने समाधानी नसल्यास, किंवा तक्रारकर्त्याला नियामक संस्थेला तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळत नसल्यास; आणि
- तक्रारकर्त्याला नियामक संस्थेने तक्रारीचा प्रतिसाद देण्याच्या एका वर्षाच्या आत लोकपालांना तक्रार केलेली असल्यास किंवा तक्रार केलेल्या दिनांकापासून एक वर्ष आणि ३० दिवसांच्या आत कोणतीही प्रतिक्रिया मिळाली नसल्यास.

ख) त्याच कृतीच्या कारणाच्या संदर्भात नसलेली तक्रार, जी आधीपासून -

i. लोकपालांसमोर बाकी आहे किंवा जिची तडजोड झाली आहे किंवा जिला लोकपालांकडून मेरिट्सवर हाताळण्यात आले आहे, जी त्याच तक्रारकर्त्याकडून किंवा एक किंवा एकाहून जास्त तक्रारकर्त्याकडून अथवा संबंधित असलेल्या एक किंवा जास्त पक्षांकडून मिळाली असली अथवा नसली तरी,

ii. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर अन्य फोरम किंवा प्राधिकरणाकडे बाकी असली किंवा न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादामार्फत किंवा इतर अन्य फोरम अथवा प्राधिकरणामार्फत मेरिट्सवर तडजोड केलेली अथवा हाताळलेली असलेली असली, जी त्याच तक्रारकर्त्याकडून किंवा एक किंवा एकाहून जास्त तक्रारकर्त्याकडून अथवा संबंधित असलेल्या एक किंवा जास्त पक्षांकडून मिळाली असली अथवा नसली तरी:

ग) तक्रार अपमानास्पद किंवा तुच्छ अथवा तापदायक स्वरूपाची नसल्यास;

घ) नियामक संस्थेकडे मर्यादा अधिनियम १९६३मध्ये दिल्याप्रमाणे सदर दाव्यांसाठीचा मर्यादा कालावधी संपण्याच्या आत तक्रार केली गेली असल्यास;

ड) तक्रारदार योजनेच्या कलम ११मध्ये दिल्यानुसार संपूर्ण माहिती देत असल्यास;

च) तक्रार तक्रारकर्त्याने स्वतः किंवा वकील असंतुष्ट व्यक्ती नसेपर्यंत वकीलाच्या व्यक्तिरेक्त अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत नोंदवलेली असल्यास.

III. योजनेच्या अंतर्गत तक्रारीची दखल न घेण्याची कारणे ही आहेत -

क) आरईचा व्यावसायिक निर्णय असल्यास;

ख) विक्रेता आणि आरईमध्ये आउटसोर्सिंग कंत्राटाच्या संदर्भात वाद असल्यास;

ग) लोकपालाला तक्रार थेट कळवली नसल्यास;

घ) आरईच्या व्यवस्थापनाच्या किंवा अधिकाऱ्यांच्या विरुद्ध असलेल्या सर्वसामान्य तक्रारी असल्यास;

ड) कायदेशीर किंवा कायदा लागू करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशाचे अनुसरण करत केलेल्या

कृतीतला वाद असल्यास;

च) रिजर्व बँकेच्या नियामक अखत्यारीमध्ये नसलेली सेवा असल्यास;

छ) आरईमधला वाद; आणि

ज) आरईच्या कर्मचारी नियुक्तीकर्ता संबंधाचा समावेश असणारा वाद.

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:

एनबीएफसी ला लेखी तक्रार	30 दिवसांच्या अखेरीस	जर तक्रार एनबीएफसीकडून पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली गेली आणि प्रतिसादाने जर	जर ग्राहकाने इतर फोरमशी संपर्क केला नसल्यास	लोकपालांकडे तक्रार नोंदवावी (एनबीएफसी कडून प्रतिसाद मिळण्याच्या एका वर्षाच्या आत किंवा एनबीएससी कडून एक वर्ष आणि ३० दिवसांमध्ये प्रतिसाद न मिळाल्यास)
-------------------------	----------------------	---	---	--

		ग्राहक समाधानी नसेल तर किंवा एनबीएफसीकडून कोणताही प्रतिसादन आल्यास		क. सीएमएस पोर्टल (https://cms.rbi.org.in); किंवा ख. केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्राचे (सीआरपीसी) इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक माध्यम (फॉर्मेट जोडला आहे) ईमेल: CRPC @rbi.org.in पत्ता: केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्र (सौआरपीसी), रिजर्व बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर १७, चंदीगड १६००५९ टोल फ्री क्रमांकाने केंद्राशी संपर्क करा-१४४४८ (वेळ सकाळी ९.३० ते सायंकाळी ५.१५ पर्यंत)
--	--	--	--	---

अर्ज संबंधी प्राधिकरणाला अर्ज देणे (अपील प्राधिकरणासमोर अपील करणे)

- अवॉर्डने त्रस्त झालेला तक्रारदार किंवा लोकपालांच्या कार्यालयाकडून तक्रारीला अवॉर्ड मिळण्याच्या दिनांकापासून ३० दिवसांच्या आत कदाचित नकार मिळाल्यास किंवा तक्रारीला नकार मिळाल्यास कार्यकारी संचालकांना, ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआयला अर्ज करावा.
- अर्ज संबंधी प्राधिकरण, जर तक्रारकर्त्याकडे दिलेल्या वेळात अर्ज देण्यासाठी पुरेसे कारण असल्यास, सहमत असल्यास ३० दिवसांहून जास्त नसलेल्या अतिरिक्त कालावधीला परवानगी देऊ शकले.

तक्रार निवारण:

- लोकपालांसमोरची कारवाई सारांश स्वरूपाची असते.
- सुविधा, सलोखा किंवा मध्यस्थीने समझोता करण्यास प्रोत्साहन दिले जाते. जर तसे झाले नाही तर अवॉर्ड/आदेश दिला जाऊ शकतो.

टीप:

- ही एक वैकल्पिक वाद निवारण यंत्रणा आहे.
- तक्रारकर्त्याला न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद अथवा कोणत्याही इतर फोरम अथवा प्राधिकरणाशी संपर्क करण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

योजनेच्या सविस्तर प्रतिसाठी इथून संदर्भ घ्यावा:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf