

रिज़र्व बैंक — एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021

प्रमुख विशेषताएं

प्रयोज्यता (लागू होने की स्थिति)

आरबीआई - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 ("योजना") भारत में विनियमित संस्था (आरई)¹ द्वारा अपने ग्राहकों को भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007, और क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज़ (विनियमन) अधिनियम, 2005 (30 of 2005) के प्रावधानों के तहत प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी।

¹विनियमित संस्था का अर्थ है बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, या सिस्टम प्रतिभागी या क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी जैसा कि योजना में परिभाषित है, या कोई अन्य संस्था जिसे रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जा सकता है।

शिकायत/सेवा में कमी की परिभाषा

1. "शिकायत" का अर्थ है एक विनियमित संस्था की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए लिखित या अन्य माध्यमों से अभ्यावेदन और योजना के तहत राहत की मांग करना।
2. "सेवा में कमी" का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसे विनियमित संस्था को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिससे ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है।

शिकायत के आधार

1. शिकायत की ग्राह्यता

कोई भी ग्राहक जो किसी विनियमित संस्था के कार्य या चूक से सेवा में कमी के परिणामस्वरूप पीड़ित है, वह योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि² के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

²अधिकृत प्रतिनिधि का अर्थ है एक व्यक्ति, वकील के अलावा, जो ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित में अधिकृत किया गया है।

2. शिकायत की अग्राह्यता

(1) निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत योजना के अंतर्गत नहीं आएगी:

- क. आरई का व्यावसायिक निर्णय/फैसला
- ख. किसी आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और आरई के बीच विवाद
- ग. ओम्बड्समैन को सीधे संबोधित नहीं की गई शिकायत
- घ. आरई के प्रबंधन या कार्यकारी अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें
- ङ. किसी वैधानिक/ कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में आरई द्वारा शुरू की गई कार्रवाई
- च. रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे के बाहर कोई सेवा
- छ. विभिन्न आरई के बीच विवाद
- ज. आरई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद
- झ. ऐसा विवाद जिसके लिए सीआईसी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है
- ञ. योजना में शामिल न किए गए आरई के ग्राहकों से संबंधित विवाद

(2) योजना के तहत कोई शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक:

- क. शिकायतकर्ता ने, योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित संस्था को लिखित शिकायत की थी और
 - (i) शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से आरई द्वारा अस्वीकार कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को आरई द्वारा शिकायत प्राप्त करने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था।
 - (ii) शिकायत ओम्बड्समैन को शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत के लिए आरई से जवाब प्राप्त करने के एक वर्ष के भीतर की गई है या, जहां कोई जवाब प्राप्त नहीं हुआ है, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर।

ख. शिकायत उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही:

(i) एक ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित है या एक ओम्बड्समैन द्वारा गुणदोष के आधार पर निपटाया गया या व्यवहृत किया गया है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं या एक से अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो।

(ii) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित है; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुणदोष के आधार पर निपटाया गया है या व्यवहृत किया गया है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं या एक से अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो;

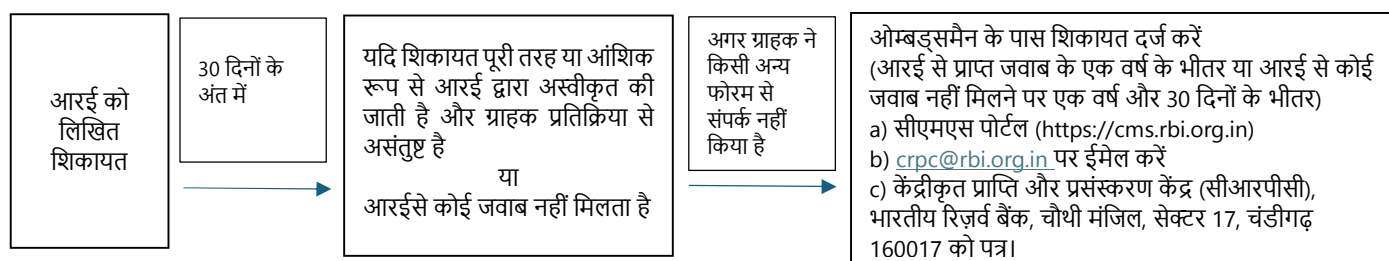
ग. शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है।

घ. ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले आरई को शिकायत की गई थी।

ङ. शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है।

च. शिकायत, शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या एक अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है जो वकील नहीं है जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया



ओम्बड्समैन निर्णय कैसे लेता है?

- ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है
- सुलह के माध्यम से निपटारे को बढ़ावा देता है। यदि निपटारा नहीं हो सका, तो अधिनिर्णय/आदेश जारी कर सकता है।

ओम्बड्समैन की शक्तियां और कार्य

किसी विवाद में उस राशि की कोई सीमा नहीं है जिसे ओम्बड्समैन के समक्ष लाया जा सकता है जिसके लिए ओम्बड्समैन एक अधिनिर्णय पारित कर सकता है। हालांकि, शिकायतकर्ता को होने वाले किसी भी परिणामी नुकसान के लिए, ओम्बड्समैन के पास शिकायतकर्ता के समय के नुकसान, हुए खर्चों और शिकायतकर्ता द्वारा सहन किए गए उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के लिए अधिकतम एक लाख रुपये के अतिरिक्त, बीस लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

- ओम्बड्समैन कार्यालय द्वारा दिए गए अधिनिर्णय या शिकायत के अस्वीकरण से पीड़ित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय या शिकायत के अस्वीकरण की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर, कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई को अपील कर सकता है।
- अपीलीय प्राधिकारी, यदि संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय पर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों की और अधिक अवधि की अनुमति दे सकता है।

प्रधान नोडल ऑफिसर (पीएनओ) का नाम और संपर्क विवरण

नाम: श्री मयंक माथुर

ईमेल: pno@indifical.com

संपर्क नंबर: +91-8882704303 (सोमवार से शुक्रवार सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे तक, सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर)

अतिरिक्त नोट

1. यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
2. ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/फोरम/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

कृपया आरबीआई - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 पर पूर्ण दिशानिर्देशों के लिए आरबीआई की वेबसाइट देखें:
<https://www.rbi.org.in/>