

भारतीय रिज़र्व बैंक: एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026: प्रमुख विशेषताएँ:

- इस योजना को भारतीय रिज़र्व बैंक- एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आईओएस), 2026 कहा जाएगा। इसका उद्देश्य योजना के अंतर्गत शामिल विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के निवारण हेतु एक लागत-प्रभावी, त्वरित, गैर-प्रतिद्वंद्वी वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है।
- यह 1 जुलाई, 2026 से प्रभावी होगी।

शिकायत के आधार:

- कोई भी ग्राहक, किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक से व्यथित होकर, जिसके परिणामस्वरूप "सेवा में कमी" हुई हो, इस योजना के अंतर्गत स्वयं या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है, परंतु अधिवक्ता (वकील) के माध्यम से नहीं, सिवाय उस स्थिति के जब स्वयं अधिवक्ता ही व्यथित व्यक्ति हो।

A. शिकायत की ग्राह्यता के आधार

- शिकायत सीधे आरबीआई ओम्बड्समैन को संबोधित की गई हो। तथापि, इसमें ऐसा कोई संचार शामिल नहीं होगा जिसमें केवल भारतीय रिज़र्व बैंक को प्रतिलिपि (कॉपी) में अंकित/प्रेषित किया गया हो (चाहे वह ई-मेल के माध्यम से हो या भौतिक रूप में); और
- शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने से **पूर्व संबंधित विनियमित संस्था को लिखित रूप में या किसी अन्य माध्यम से पहले ही शिकायत की हो**, और शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सके; और
- शिकायतकर्ता को असंतोषजनक उत्तर प्राप्त हुआ हो, या उसे 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ हो (या आरबीआई, एनपीसीआई अथवा कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों द्वारा निर्धारित समयसीमा के भीतर, जो भी अधिक हो)।
- शिकायत आरबीआई ओम्बड्समैन को कंपनी की समाधान समयसीमा समाप्त होने की तिथि से 90 दिनों के भीतर, या विनियमित संस्था से प्राप्त अंतिम संचार की तिथि से 90 दिनों के भीतर, जो भी बाद में हो, प्रस्तुत की गई हो।
- शिकायत उसी विवाद से संबंधित नहीं होनी चाहिए जो पहले से ही आरबीआई ओम्बड्समैन कार्यालय में लंबित हो, या जिसका निपटारा/गुण-दोष के आधार पर समाधान हो चुका हो, अथवा जो किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ (अर्बिट्रेटर) या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता द्वारा या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत की गई हो।
- शिकायत अपमानजनक, निरर्थक या उत्पीड़क प्रकृति की नहीं होनी चाहिए; और
- शिकायतकर्ता योजना के अंतर्गत अपेक्षित सभी आवश्यक जानकारी पूर्ण रूप से प्रदान करता है; और
- शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत स्वयं या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की गई हो, परंतु अधिवक्ता के माध्यम से नहीं, सिवाय उस स्थिति के जब अधिवक्ता स्वयं ही व्यथित व्यक्ति हो।

- विनियमित संस्था को की गई शिकायत, सीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत निर्धारित परिसीमा अवधि की समाप्ति से पूर्व दर्ज की गई हो।

B. शिकायत की ग्राह्यता न होने के आधार

- किसी विनियमित संस्था के वाणिज्यिक निर्णय या व्यावसायिक निर्णय से संबंधित मामले;
- किसी विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच उत्पन्न विवाद;
- विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध शिकायतें;
- किसी विधिक या प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित संस्था द्वारा की गई कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत;
- ऐसी सेवा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के नियामक क्षेत्राधिकार के अंतर्गत नहीं आती;
- विनियमित संस्थाओं के बीच उत्पन्न विवाद;
- किसी विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद;
- ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 के अंतर्गत उपचार उपलब्ध कराया गया हो; और
- ऐसी शिकायत जो योजना के अंतर्गत शामिल विनियमित संस्था के ग्राहकों से संबंधित न हो।

कोई भी शिकायत जो खंड A में निर्धारित पात्रता मानदंडों को पूरा नहीं करती है, या खंड B में निर्दिष्ट अपवर्जित श्रेणियों के अंतर्गत आती है, उसे प्रारंभ में ही बिना आगे की जांच के अस्वीकार्य (गैर-ग्राह्य) मानते हुए अस्वीकृत कर दिया जाएगा। ऐसे सभी मामलों में, गैर-ग्राह्यता के आधार शिकायतकर्ता को उचित रूप से सूचित किए जाएंगे।

शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राहक द्वारा अपनाए जाने वाले चरण:

चरण 1 - संबंधित विनियमित संस्था को लिखित (इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में) प्रतिनिधित्व/शिकायत प्रस्तुत करना

चरण 2 - विनियमित संस्था प्राप्त शिकायत की तिथि से 30 दिनों के भीतर उत्तर देगी

चरण 3 - यदि उत्तर प्राप्त नहीं होता है या विनियमित संस्था के निर्णय से शिकायतकर्ता असंतुष्ट है

चरण 4 - विनियमित संस्था की समाधान समयसीमा समाप्त होने की तिथि से, या विनियमित संस्था से प्राप्त अंतिम संचार की तिथि से, जो भी बाद में हो, 90 दिनों के भीतर आरबीआई ओम्बड्समैन को भौतिक रूप में या ऑनलाइन पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से शिकायत दर्ज करें।

आरबीआई ओम्बड्समैन निर्णय कैसे लेता है?

- आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है।
- शिकायत के निपटान को सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से प्रोत्साहित किया जाता है।
- यदि एनबीएफसी 15 दिनों के भीतर अपना लिखित उत्तर एवं दस्तावेज़ प्रस्तुत करने में चूक करता है या असफल रहता है, तो आरबीआई ओम्बड्समैन उपलब्ध अभिलेखों के आधार पर एकपक्षीय आदेश पारित कर सकता है।

क्या ग्राहक आरबीआई ओम्बड्समैन के निर्णय से असंतुष्ट होने पर अपील कर सकता है?

हाँ, यदि आरबीआई ओम्बड्समैन का निर्णय अपील योग्य है (30 दिनों के भीतर), तो अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील की जा सकती है, अर्थात् भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक के समक्ष।

(नोट: यदि विलंब का पर्याप्त कारण हो, तो अधिकतम 30 दिनों तक की अतिरिक्त समय-सीमा दी जा सकती है।)

टिप्पणी:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- ग्राहक किसी भी स्तर पर अपने निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

“सेवा में कमी” का अर्थ किसी सेवा में कमी या अपर्याप्तता से है, जो किसी विनियमित संस्था द्वारा वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान की जानी अपेक्षित होती है, और जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी।

शिकायत कहाँ / कैसे दर्ज करें: आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष शिकायत तीन तरीकों से दर्ज की जा सकती है:

- **ऑनलाइन पोर्टल:** आधिकारिक सीएमएस पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से।
- **ई-मेल द्वारा:** crpc@rbi.org.in पर ई-मेल भेजकर।
- **डाक द्वारा:** विधिवत भरा हुआ शिकायत प्रपत्र तथा सहायक दस्तावेज़ भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017 में स्थापित **केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)** को भेजकर।

जानकारी प्रदान करने के लिए 14448 टोल-फ्री नंबर वाला एक संपर्क केंद्र, 24x7 आईवीआरएस सुविधा के साथ संचालित है। इसके अतिरिक्त, सोमवार से शनिवार तक (प्रातः 8:00 बजे से रात्रि 10:00 बजे तक) अंग्रेज़ी, हिंदी तथा दस क्षेत्रीय भाषाओं में सहायता प्रदान करने हेतु प्रत्यक्ष कर्मी उपलब्ध रहते हैं।

योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf देखें।

कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण

नाम: श्री विशाल कौशिक

पदनाम: शिकायत निवारण अधिकारी एवं प्रधान नोडल अधिकारी

पता: 01, एडब्ल्यूएफआईएस स्पेस सॉल्यूशन्स, चौथी मंजिल, वीआईओएस टावर्स, ऑफ ईस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे, सेवरी-चेंबूर रोड, एंटाप हिल, मुंबई, महाराष्ट्र, भारत, 400037

दूरभाष संख्या: +91 8655937426, +91-8655937429

ई-मेल आईडी: gro@branch.co