

भारतीय रिझर्व्ह बँक: एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, 2026: प्रमुख वैशिष्ट्ये:

- या योजनेला रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक ओम्बड्समन योजना (आरबी-आयओएस), 2026 असे म्हटले जाईल. या योजनेअंतर्गत समाविष्ट असलेल्या विनियमित संस्थांविरोद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एक किफायतशीर, जलद आणि संघर्षविरहित पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध करून देणे, हे या योजनेचे उद्दिष्ट आहे.
- हे 1 जुलै 2026 पासून अंमलात येईल.

तक्रारीची कारणे:

- नियमित संस्थेच्या कृती किंवा निष्क्रियेमुळे "सेवेतील त्रुटी" निर्माण झाल्याने व्यथित झालेला कोणताही ग्राहक, वकील स्वतः व्यथित व्यक्ती असल्याच्या प्रकरणांव्यतिरिक्त, वकीलाव्यतिरिक्त इतर कोणाही अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत किंवा स्वतः वैयक्तिकरित्या तक्रार दाखल करू शकतो.

A. तक्रार दाखल करण्यायोग्यतेची कारणे

- ही तक्रार थेट आरबीआय लोकपालांना उद्देशून आहे. तथापि, त्यात अशा कोणत्याही पत्रव्यवहाराचा समावेश नाही, ज्याच्या प्रतीवर (ई-मेलद्वारे असो वा प्रत्यक्ष स्वरूपात) रिझर्व्ह बँकेचा केवळ शोरा/शिवका मारलेला आहे; आणि
- तक्रारदाराने **प्रथम संबंधित नियमित संस्थेकडे लेखी स्वरूपात किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून तक्रार केली होती**, जिथे तक्रारदाराला तक्रार केल्याचा पुरावा सादर करता येईल; आणि
- तक्रारदाराला असमाधानकारक उत्तर मिळाले आहे, किंवा 30 दिवसांच्या आत (किंवा आरबीआय, एनपीसीआय, किंवा कार्ड नेटवर्क मार्गदर्शक तत्वांनी निर्दिष्ट केलेल्या कालमर्यादित, जे जास्त असेल) कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही.
- कंपनीच्या निराकरणाची मुदत संपल्याच्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत, किंवा नियंत्रित संस्थेकडून शेवटचे पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत, यापैकी जी तारीख नंतरची असेल, त्या तारखेपर्यंत आरबीआय ओम्बड्समनकडे तक्रार केली जाते.
- ही तक्रार, आरबीआय ओम्बड्समन कार्यालय, किंवा कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद, किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा निम-न्यायिक मंचासमोर आधीपासूनच प्रलंबित असलेल्या, किंवा गुणवत्तेनुसार आधीच निकाली काढलेल्या/ हाताळलेल्या त्याच तक्रारीशी संबंधित नसावी (जरी ती तक्रार त्याच तक्रारदाराने एक किंवा अधिक तक्रारदारांसोबत सादर केली असली तरीही).
- तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही; आणि
- तक्रारदार योजनेनुसार आवश्यक असलेली संपूर्ण माहिती पुरवतो; आणि
- जर वकील स्वतः पीडित व्यक्ती नसेल, तर तक्रारदार स्वतः किंवा वकीलाव्यतिरिक्त इतर अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करतो.
- मर्यादा कायदा, 1963 अन्वये विहित केलेल्या मुदतीचा कालावधी संपण्यापूर्वी नियमित संस्थेकडे तक्रार करण्यात आली होती.

B. तक्रार दाखल न होण्यामागील कारणे

- एखाद्या नियमित संस्थेच्या व्यावसायिक निर्णयाशी किंवा निकालाशी संबंधित बाबी;
- विक्रेता आणि नियामक संस्था यांच्यातील वाद;
- नियामक संस्थेच्या व्यवस्थापनाविरुद्ध किंवा कार्यकारी अधिकाऱ्यांविरुद्ध तक्रारी;
- वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करताना नियमन केलेल्या संस्थेने केलेल्या कृतीमुळे उद्भवणारी तक्रार;
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत न येणारी सेवा;
- नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद
- नियमन केलेल्या संस्थेच्या कर्मचारी-मालक संबंधांशी संबंधित विवाद;
- अशी तक्रार जिच्यासाठी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) अधिनियम, 2005 च्या कलम 18 मध्ये उपाययोजना प्रदान करण्यात आली आहे; आणि
- योजनेत समाविष्ट नसलेल्या नियमित संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित तक्रार.

कलम A मध्ये नमूद केलेल्या पात्रतेच्या निकषांची पूर्तता न करणारी किंवा कलम B मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या वगळलेल्या प्रवर्गांमध्ये मोडणारी कोणतीही तक्रार, पुढील तपासणीशिवाय सुरुवातीलाच दाखल करण्यायोग्य नाही असे म्हणून नाकारली जाईल. अशा सर्व प्रकरणांमध्ये, तक्रार दाखल करण्यायोग्य नसण्याची कारणे तक्रारदाराला योग्यरित्या कळवली जातील.

ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्यासाठी खालील पायऱ्यांचे पालन करावे:

पायरी 1 - संबंधित नियामक संस्थेकडे लेखी (इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष) निवेदन/तक्रार सादर करणे

पायरी 2 - तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत नियामक संस्था उत्तर देईल.

पायरी 3 - जर उत्तर मिळाले नाही किंवा नियामक संस्थेच्या निर्णयावर असमाधानी असाल तर

पायरी 4 - नियमित संस्थेच्या निराकरणाची मुदत संपल्याच्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत, किंवा नियमित संस्थेकडून शेवटचे पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत, यापैकी जी तारीख नंतरची असेल, त्या तारखेपर्यंत आरबीआय ओम्बड्समनकडे प्रत्यक्ष स्वरूपात किंवा ऑनलाइन पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) तक्रार करा.

आरबीआय ओम्बड्समन निर्णय कसे घेतात?

- आरबीआय ओम्बड्समन यांच्यापुढील कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असते.
- सामंजस्य आणि मध्यस्थीद्वारे तक्रारीच्या निवारणास प्रोत्साहन द्या.
- जर एनबीएफसीने 15 दिवसांच्या आत आपले लेखी निवेदन आणि कागदपत्रे दाखल केली नाहीत किंवा दाखल करण्यात अयशस्वी ठरल्यास, आरबीआय ओम्बड्समन उपलब्ध नोंदींच्या आधारे एकतर्फी आदेश पारित करू शकतात.

आरबीआय ओम्बड्समनच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील करू शकतो का?

होय, जर आरबीआय ओम्बड्समनच्या निर्णयावर (30 दिवसांच्या आत) अपील करता येत असेल तर > अपीलीय प्राधिकरण > रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक.
(टीप: विलंबासाठी पुरेसे कारण असल्यास, 30 दिवसांपेक्षा जास्त नसलेली आणखी मुदतवाढ दिली जाऊ शकते).

टीप:

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे
- ग्राहक कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालयात/मंचात/प्राधिकरणात जाण्यास स्वतंत्र आहे.

"सेवेतील कमतरता" म्हणजे अशा कोणत्याही सेवेतील उणीव किंवा अपुरेपणा, जी नियमन केलेल्या संस्थेने वैधानिकरित्या किंवा अन्य प्रकारे प्रदान करणे आवश्यक आहे, आणि ज्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकते किंवा नाही.

कुठे / कशी तक्रार दाखल करावी: आरबीआय ओम्बड्समनकडे तीन प्रकारे तक्रार दाखल करता येते:

- **ऑनलाइन पोर्टल:** अधिकृत सीएमएस पोर्टलद्वारे येथे <https://cms.rbi.org.in>.
- **ईमेलद्वारे:** crpc@rbi.org.in वर लिहून .
- **टपालाद्वारे:** भरलेला तक्रार अर्ज आणि सहाय्यक कागदपत्रे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंदीगड — 160017 येथे स्थापन केलेल्या **केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राला (CRPC) पाठवून.**

माहितीसाठी 14448 या टोल-फ्री क्रमांकासह 24/7 आयव्हीआरएस असलेले एक संपर्क केंद्र कार्यान्वित करण्यात आले आहे, जिथे सोमवार ते शनिवार (सकाळी 8:00 ते रात्री 10:00) इंग्रजी, हिंदी आणि दहा प्रादेशिक भाषांमध्ये थेट कर्मचारी उपलब्ध आहेत.

योजनेबद्दल अधिक माहितीसाठी कृपया पहा

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

कंपनीच्या मुख्य नोडल अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील

नाव: श्री. विशाल कौशिक

पदनाम: तक्रार निवारण अधिकारी आणि प्रमुख नोडल अधिकारी

पत्ता: 01, एडब्ल्यूएफआयएस स्पेस सोल्युशन्स, चौथा मजला, व्हिओस टॉवर्स, ईस्टर्न एक्सप्रेस हायवे जवळ, शिवडी-चेंबूर रोड, अँटॉप हिल, मुंबई, महाराष्ट्र, भारत, 400037

टेलिफोन क्रमांक: +91 8655937426, +91-8655937429

ईमेल आयडी: gro@branch.co