रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35 (क), भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934(1934 का 2) की धारा 45 (ठ) और भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 और प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30) की धारा 11 के अधीन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित और किफायती निवारण करने हेतु योजना।

अध्याय ।

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ, विस्तार और प्रयोज्यता

(1) यह योजना रिज़र्व बैंक-एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आइओएस), 2026 कहलाएगी। इसका उद्देश्य योजना के तहत आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरूद्ध शिकायतों के समाधान के लिए एक किफायती, त्वरित, गैर-विरोधात्मक वैकल्पिक शिकायत निवारण व्यवस्था प्रदान करना है।

(2) यह योजना, 1 जुलाई, 2026 से लागू होगी।

(3) यह योजना निम्नलिखित विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी:

(क) सभी वाणिज्यिक बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, राज्य सहकारी बैंकों, केंद्रीय सहकारी बैंकों, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों, जिनकी जमा राशि पिछले वित्त वर्ष के लेखा पत्र की तारीख को-परीक्षित तुलन-₹ 50 करोड़ और उससे अधिक है;

(ख) सभी गैरबैंकिंग वित्तीय कंपनि-योंआवास वित्त कंपनियों) , कोर इन्वेस्टमेंट कंपनी (सीआइसी), इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड-गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आइडीएफ-एनबीएफसी), गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आइएफसी), नॉन-ऑपरेटिव फाइनेंशियल होल्डिंग कंपनी (एनओएफएचसी), प्राथमिक डीलरों (पीडीएस), मॉर्गेज गारंटी कंपनियों (एमजीसी) को छोड़करजो (

(i) जमा स्वीकार करने हेतु अधिकृत हैं; या

(ii) पिछले वित्त वर्ष के लेखा परीक्षित तुलन पत्र-की तारीख को ₹ 100 करोड़ और उससे अधिक की आस्ति आकार के साथ जिसका ग्राहक इंटरफ़ेस है;

(ग) सभी गैर-बैंक पूर्वदत्त भुगतान लिखत जारीकर्ता

(घ) प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी।

2. योजना का स्थगन

(1) यदि भारतीय रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट हो कि सामान्यतया अथवा किसी विशेष विनियमित संस्था के मामले में इस योजना के किसी अथवा सभी प्रावधानों का परिचालन स्थगित रखना समीचीन है, तो वह एक आदेश द्वारा उक्त आदेश में उल्लिखित अवधि के लिए ऐसा कर सकता है।

(2) भारतीय रिज़र्व बैंक, समय-समय पर आदेश के माध्यम से ऊपर निर्दिष्ट किसी स्थगन अवधि को जितना उचित समझे बढ़ा सकता है।

3. परिभाषाएं

(1) योजना में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:

(क)"अपीलीय प्राधिकारी" से आशय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यपालक निदेशक से है;

(ख) "अपीलीय प्राधिकारी सचिवालय" से आशय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग से है, जो योजना का प्रशासन कर रहा है;

(ग) ''प्राधिकृत प्रतिनिधि'' से आशय है, एक अधिवक्ता के अतिरिक्त अन्य व्यक्ति, जिसे ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए लिखित रूप में विधिवत नियुक्त और प्राधिकृत किया गया हो;

(घ) ''अधिनिर्णय'' से आशय योजना के खंड 15 के अंतर्गत आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा विनियमित संस्था को निर्धारित समय सीमा के भीतर अपने दायित्वों के विशिष्ट प्रदर्शन के लिए जारी निर्देश से है;

(ङ) ''बैंक'' का तात्पर्य है बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 द्वारा परिभाषित 'बैंकिंग कंपनी, 'संबंधित नया बैंक', 'क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक', 'भारतीय स्टेट बैंक' और बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 56 (ग) में परिभाषित 'सहकारी बैंक' उस सीमा तक जिस सीमा तक वह योजना के अंतर्गत शामिल है, लेकिन इसमें संकल्प या समापन या सर्वसमावेशी निदेशों के तहत बैंक शामिल नहीं है;

(च) "शिकायत" से आशय विनियमित संस्था के ग्राहक अथवा उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा लिखित रूप में प्रस्तुत किए गए अभ्यावेदन से है, जिसमें विनियमित संस्था की ओर से सेवा में हुई कमी से संबंधित आरोप हों और योजना के तहत उसका समाधान मांगा गया हो;

(छ) "प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी" का अर्थ कंपनी अधिनियम, 2013 (2013 का 18) में

परिभाषित कंपनी है और इसे प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30) की धारा 5 की उप-धारा (2) के तहत पंजीकरण प्रमाण पत्र प्रदान किया गया है;

(ज) "ग्राहक" से आशय ऐसे व्यक्ति से है जो, विनियमित संस्था द्वारा प्रदान की गई सेवा का उपयोग करता है, अथवा उसके लिए आवेदक है।

(झ) "सेवा में कमी" से आशय विनियमित संस्था से वैधानिक रुप से या अन्यथा प्रदान करने के लिए अपेक्षित किसी भी सेवा में कमी या अपर्याप्तता से है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है;

(ञ) ''गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी)'' का आशय भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-झ (च) में परिभाषित और रिज़र्व बैंक में पंजीकृत, योजना के तहत शामिल सीमा तक, एनबीएफसी से है, लेकिन इसमें संकल्प या समापन/ परिसमापन या भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों के तहत आने वाली एनबीएफसी शामिल नहीं है;

(ट) "गैर-बैंक पूर्वदत्त भुगतान लिखत जारीकर्ता" का अर्थ है कंपनी अधिनियम, 2013 (2013 का 18) में परिभाषित एक ऐसी कंपनी, जिसे भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 7 (1) के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा पूर्वदत्त भुगतान लिखत जारीकर्ता के रूप में काम करने के लिए प्राधिकरण प्रमाण पत्र प्रदान किया गया है;

(ठ) ''आरबीआई उप ओम्बड्समैन'' से आशय है, वह व्यक्ति, जिसे रिज़र्व बैंक द्वारा योजना के खंड 4 के अंतर्गत इस पद पर नियुक्त किया गया है;

(ड) "आरबीआई ओम्बड्समैन'' से आशय है, वह व्यक्ति, जिसे रिज़र्व बैंक द्वारा योजना के खंड 4 के अंतर्गत इस पद पर नियुक्त किया गया है;

(ढ) ''विनियमित संस्था'' से आशय है, योजना के तहत परिभाषित बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या गैर-बैंक पूर्वदत्त भुगतान लिखत जारीकर्ता या प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी या रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य संस्था, जिसे योजना के तहत विशेष रूप से बाहर नहीं रखा गया है;

(ण) "अस्वीकार्य शिकायतें" से तात्पर्य उन शिकायतों से है जो योजना के खंड 16 में निर्दिष्ट प्रावधानों के अंतर्गत बंद कर दी गई हैं।

(त) ''समझौता'' से आशय योजना के खंड 14 के अंतर्गत प्रक्रियाओं के परिणाम से है;

(थ) ''रिज़र्व बैंक'' से आशय भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम,1934 की धारा 3 के तहत गठित भारतीय रिज़र्व बैंक से है।

(2) इस योजना में प्रयुक्त लेकिन अपरिभाषित शब्दों एवं अभिव्यक्तियों, जिनकी परिभाषा भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 में, या बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 में, या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 में या प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियम) अधिनियम, 2005 या उक्त अधिनियमों में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विनियमों, दिशानिर्देशों और निदेशों में दी गई है का वही अर्थ होगा जो क्रमशः उन्हें प्रदत्त किया गया है।

*****

अध्याय II

रिज़र्व बैंक- एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026 के तहत कार्यालय

4. आरबीआई ओम्बड्समैन और आरबीआई उप ओम्बड्समैन की नियुक्ति और कार्यकाल

(1) योजना के तहत सौंपे गए कार्यों को करने के लिए रिज़र्व बैंक अपने एक या अधिक अधिकारियों को आरबीआई ओम्बड्समैन और आरबीआई उप ओम्बड्समैन के रूप में नियुक्त कर सकता है।

(2) आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप ओम्बड्समैन की नियुक्ति, जैसा भी मामला हो, एक बार में सामान्यत: तीन वर्ष की अवधि के लिए की जाएगी।

5. आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय का स्थान

(1) आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-विनिर्दिष्ट स्थानों पर स्थित होंगे

(2) शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए आरबीआई ओम्बड्समैन ऐसे स्थानों पर और इस तरह से बैठकें आयोजित कर सकते हैं, जो किसी शिकायत के संबंध में आवश्यक एवं उचित समझें।

6. केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना

(1) योजना के अधीन दर्ज की गई शिकायतों की प्राप्ति एवं प्रसंस्करण के लिए रिज़र्व बैंक एक या अधिक स्थानों पर, जैसा कि उसके द्वारा तय किया जा सकता है, केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित करेगा।

(2) योजना के तहत ऑनलाइन दर्ज की जानेवाली शिकायतें पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) पर पंजीकृत की जाएगी। ई-मेल[1] और डाक एवं दस्ती सुपुर्दगी सहित भौतिक रूप में प्राप्त शिकायतों को रिज़र्व बैंक के केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र[2] को संबोधित किया जाएगा तथा भेजा जाएगा।

[1] crpc@rbi.org.in

[2] केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, 4थी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर 17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ -160 017

7. आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में स्टाफ की तैनाती

रिज़र्व बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालयों और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में पर्याप्त स्टाफ की तैनाती हो और वह इसका व्यय वहन करेगा।

*****

अध्याय III

आरबीआई ओम्बड्समैन/ आरबीआई उप ओम्बड्समैन की शक्तियाँ और कार्य

8. शक्तियाँ और कार्य

(1) विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर आरबीआई ओम्बड्समैन/आरबीआई उप ओम्बड्समैन विचार करेंगें।

(2) शिकायतों पर विचार करते समय आरबीआई ओम्बड्समैन / आरबीआई उप ओम्बड्समैन बैंकिंग विधि और कार्यप्रणाली, रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं को समय-समय पर जारी किए गए निदेशों,अनुदेशों, दिशा-निर्देशों या विनियमों तथा ऐसे अन्य कारक जो प्रासंगिक हो सकते हैं, को भी ध्यान में रखेंगे।

(3) आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा विचारणीय शिकायत जिस पर आरबीआई ओम्बड्समैन / आरबीआई उप ओम्बड्समैन समझौता करा सकते हैं अथवा अधिनिर्णय पारित कर सकते हैं, की विवादित राशि की कोई सीमा नहीं है। हालांकि, परिणाम स्वरूप शिकायतकर्ता को हुई किसी भी हानि के लिए आरबीआई ओम्बड्समैन ₹30 लाख रुपये तक के मुआवजे का आदेश दे सकते हैं। इसके अतिरिक्त आरबीआई ओम्बड्समैन के पास शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए गए व्यय, शिकायतकर्ता द्वारा सहन किए गए उत्पीड़न/ मानसिक पीड़ा, यदि कोई हो, के एवज में ₹3 लाख रुपये तक का मुआवजा देने की शक्ति भी होगी।

(4) आरबीआई ओम्बड्समैन को सभी शिकायतों की जांच करने और उन्हें बंद करने का अधिकार होगा।

(5) आरबीआई उप ओम्बड्समैन के पास योजना के खंड 10 के अंतर्गत आने वाली शिकायतों और योजना के खंड 14(8)(क) से 14(8)(ग) के प्रावधानों के अनुसार हल की गई शिकायतों को बंद करने का अधिकार होगा।

(6) जिस विनियमित संस्था के विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है, को छोड़कर, अन्य किसी भी विनियमित संस्था को शिकायत का पक्षकार बनाने की शक्ति आरबीआई ओम्बड्समैन के पास होगी, यदि आरबीआई ओम्बड्समैन की राय में ऐसी विनियमित संस्था किसी कार्य, लापरवाही या चूक के कारण बैंक द्वारा जारी किए गए किन्ही भी निदेशों, अनुदेशों, दिशा-निर्देशों या विनियमों का पालन करने में विफल रही है।

(7) रिज़र्व बैंक, योजना के अंतर्गत कामकाज और गतिविधियों की एक वार्षिक रिपोर्ट, जनहित में इस प्रकार से प्रकाशित करेगा, जो वह उचित समझे।

*****

अध्याय IV

योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया

9. शिकायत के आधार

किसी विनियमित संस्था के कार्य या चूक के परिणामस्वरूप सेवा में कमी से व्यथित कोई भी ग्राहक योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या खंड 3(1)(ग) के तहत परिभाषित एक प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

10. स्वीकार्य शिकायतों के लिए आधार

(1) योजना के अंतर्गत शिकायत तभी स्वीकार्य होगी, जब निम्नलिखित शर्तें पूरी हों:

(क) शिकायत सीधे आरबीआई ओम्बड्समैन को संबोधित की गई हो। हालांकि इसमें ऐसे संचार शामिल नहीं हहोंगे जिसमें रिज़र्व बैंक को मात्र परांकन किया गया हो/ प्रति भेजी गई हो (चाहे ई-मेल द्वारा या भौतिक रूप में); तथा

(ख) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अतिरिक्त किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं व्यथित व्यक्ति न हो; और

(ग) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है; और

(घ) शिकायत अपमानजनक / तुच्छ / परेशान करने वाली न हो; और

(ङ) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पूर्व संबंधित विनियमित संस्था को लिखित में या किसी अन्य तरीके से पहले शिकायत की हो, और शिकायतकर्ता इसका प्रमाण प्रस्तुत कर सके कि उसने शिकायत की है; और

(च) विनियमित संस्था को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिन के भीतर या रिज़र्व बैंक, भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम या कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों, के तहत निर्दिष्ट समय, यदि कोई हो, जो भी अधिक हो, के भीतर शिकायतकर्ता को कोई जवाब नहीं मिला हो; या विनियमित संस्था द्वारा दिए गए जवाब/समाधान से शिकायतकर्ता संतुष्ट न हो; और

(छ) उप-खंड (1)(च) में निर्दिष्ट समय-सीमा समाप्त होने की तिथि या संबंधित विनियमित संस्था से अंतिम संचार प्राप्त होने की तिथि से 90 दिन के भीतर, जो भी बाद में हो, आरबीआई ओम्बड्समैन

को शिकायत की जाती है; तथा

(ज) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जो आरबीआई ओम्बड्समैन कार्यालय में पहले से ही लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायकर्ताओं के साथ प्राप्त हुई हो या नहीं; या

(झ) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जिसे आरबीआई ओम्बड्समैन कार्यालय द्वारा पहले ही निपटाया जा चुका है या उसके गुणागुण के आधार पर कार्रवाई की गई हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ प्राप्त हुई हो या नहीं; और

(ञ) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जो किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या अन्य किसी न्यायिक या अर्द्ध-न्यायिक मंच के पास लंबित है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ प्राप्त हुई हो या नहीं; या

(ट) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जो किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या अन्य किसी न्यायिक या अर्द्ध न्यायिक मंच द्वारा निपटाई गई है या उसके गुणागुण पर कार्रवाई की गई है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ प्राप्त हुई हो या नहीं; और

(ठ) परिसीमा अधिनियम, 1963 के अनुसार निर्धारित अवधि की सीमा समाप्ति से पूर्व विनियमित संस्था के पास ऐसे दावों के लिए शिकायत दर्ज की गई हो;

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (1)(ञ) और (1)(ट), के प्रयोजन के लिए समान शिकायत से संबंधित शिकायत में किसी न्यायालय या अधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

(2) निम्नलिखित मामलों से संबंधित शिकायतों को योजना के दायरे से बाहर रखा गया है:

(क) विनियमित संस्था के वाणिज्यिक निर्णय या फैसले से संबंधित मामले;

(ख) विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद;

(ग) विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध शिकायतें;

(घ) न्यायिक/अर्ध-न्यायिक या सांविधिक या विधि प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित संस्था द्वारा की गई कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत;

(ङ) कोई सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक क्षेत्राधिकार के अंतर्गत नहीं आती है;

(च) विनियमित संस्थाओं के बीच के विवाद;

(छ) किसी विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद;

(ज) शिकायत जिसके लिए प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की खंड 18 में उपचार प्रदान किया गया है; और

(झ) विनियमित संस्था, जो योजना के अंतर्गत शामिल नहीं है, के ग्राहकों से संबंधित शिकायत;

(3) उप-खण्ड (1) के अन्तर्गत विनिर्दिष्ट पात्रता शर्तों को पूरा न करने वाली शिकायतों तथा उप-खण्ड (2) में वर्णित शिकायतों को अस्वीकार्य मानते हुए, आगे की जांच के बिना प्रारंभ में अस्वीकार कर दिया जाएगा और शिकायतकर्ता को इसकी उपयुक्त जानकारी दी जाएगी।

11. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

(1) शिकायत https://cms.rbi.org.in पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।

(2) शिकायत ई-मेल[3] या भौतिक माध्यम से रिज़र्व बैंक द्वारा यथा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र[4] में भी प्रस्तुत की जा सकती है। शिकायत यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है तो शिकायतकर्ता या प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा उसे विधिवत हस्ताक्षरित किया जाएगा। इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में प्रस्तुत शिकायत, अनुबंध में बताए गए अनुसार निर्दिष्ट प्रारूप में होनी चाहिए।

12. शिकायतों की प्रारंभिक जांच, स्वीकार्यता और पंजीकरण

(1) पोर्टल पर दर्ज की गई शिकायतें शिकायतकर्ता द्वारा प्रदान की गई जानकारी और प्रतिक्रियाओं के आधार पर सीमित सिस्टम-आधारित सत्यापन के अधीन होंगी, जिसका एकमात्र उद्देश्य योजना के तहत मूलभूत स्वीकार्यता आवश्यकताओं के अनुपालन को सत्यापित करना है।

बशर्ते कि, जहां ऐसे सिस्टम-आधारित सत्यापन के आधार पर, शिकायत को खंड 10 के तहत अस्वीकार्य पाया जाता है, तो उसे योजना के तहत शिकायत के रूप में पंजीकरण के लिए अस्वीकार्य माना जाएगा और शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना देकर शुरू में ही खारिज कर दिया जाएगा।

(2) केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, ईमेल और भौतिक माध्यम से प्राप्त शिकायतों का सत्यापन करेगा और योजना के तहत उनकी स्वीकार्यता का पता लगाएगा। ऐसी जांच मात्र स्वीकार्यता का पता लगाने तक ही सीमित होगी और इसका अर्थ शिकायत का मेरिट के आधार पर जांच करना नहीं होगा। यह होगा –

(क) जहां प्रस्तुति सेवा में किसी कमी को नहीं दर्शाती हैं और सुझाव, प्रश्न आदि की प्रकृति की हैं, इसे

[3] crpc@rbi.org.in

[4] केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, 4थी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर 17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़- 160 017

योजना के तहत "वैध शिकायत नहीं" के रूप में माना जाएगा और शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना देकर इसे शुरुआत में ही अस्वीकार कर दिया जाएगा;

(ख) जहां शिकायत खंड 10 में अस्वीकार्यता के ऐसे आधारों के अंतर्गत आती है, जैसा कि रिज़र्व बैंक द्वारा केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में बंद करने के लिए निर्दिष्ट किए गए हैं, शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना देकर इसे शुरुआत में ही अस्वीकार कर दिया जाएगा।

बशर्ते कि उप खंड (क) और (ख) के तहत आने वाले मामलों में, प्रस्तुति/शिकायत को इस योजना के तहत शिकायत के तौर पर पंजीकृत करने के लिए अग्राह्य माना जाएगा।

(3) केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में प्रसंस्करण के दौरान योजना के खंड 10 के तहत अस्वीकार्य पाई जाने वाली शिकायतों को अस्वीकार कर दिया जाएगा और अस्वीकार्यता के कारणों को बताते हुए शिकायतकर्ता को उपयुक्त रूप से सूचित किया जाएगा।

बशर्ते कि खंड 10 के तहत केवल ऐसे उप-खंडों, जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यपालक निदेशक द्वारा तय किया जाएगा, में केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र द्वारा अस्वीकार कर दी जाएगी ।

(4) जहां उप-खंड (1) या उप-खंड (2) के तहत शिकायत को अस्वीकार नहीं किया जाता है, जैसा भी मामला हो, इसे पंजीकृत किया जाएगा और योजना के तहत जांच और निपटान के लिए आरबीआई ओम्बड्समैन कार्यालय को सौंपा जाएगा।

(5) उप-खण्ड (4) के अन्तर्गत शिकायत का पंजीकरण और उसे भारतीय रिज़र्व बैंक ओम्बड्समैन के कार्यालय को सौंपे जाने को, स्वीकार्यता के निर्धारण के रूप में नहीं समझा जाएगा। जहां, जांच करने पर, शिकायत खंड 10 के तहत स्वीकार करने योग्य नहीं पाई जाती है, वहां आरबीआई ओम्बड्समैन का कार्यालय योजना के प्रावधानों के अनुसार शिकायतकर्ता को उचित जानकारी देते हुए शिकायत को अस्वीकार कर देगा।

(6) स्वीकार्य शिकायत की एक प्रति, उस विनियमित संस्था को, जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है, इस निदेश के साथ भेजी जाएगी कि वह खंड 14(2) में निर्दिष्ट समय के भीतर अपना लिखित उत्तर प्रस्तुत करे।

13. जानकारी मांगने की शक्ति

(1) शिकायत, जिसे खंड 12(4) के अनुसार पंजीकृत किया गया है और आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय को सौंपा गया है, की एक प्रति उस विनियमित संस्था को, जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है, इस निदेश के साथ भेजी जाएगी कि वह खंड 14(2) में निर्दिष्ट समय के भीतर अपना लिखित उत्तर

प्रस्तुत करे।

(2) योजना के अंतर्गत अपने कर्तव्यों के निर्वहन हेतु आरबीआई ओम्बड्समैन विनियमित संस्था जिसके विरूद्ध शिकायत की गई है अथवा किसी भी अन्य विनियमित संस्था जो विवाद की एक पक्षकार हो, से शिकायत के विषय से संबंधित कोई जानकारी देने या तत्संबधी दस्तावेज की प्रमाणित प्रतियां, जो कि उसके पास हो या उसके पास होने का आरोप हो, की मांग कर सकता है।

बशर्ते कि यदि कोई विनियमित संस्था बिना पर्याप्त कारण के मांग का अनुपालन करने में असफल रहती है, तो यह माना जाएगा कि विनियमित संस्था के पास प्रस्तुत करने के लिए कोई सूचना नहीं है या कोई प्रस्तुति) नहीं है।

(3) आरबीआई ओम्बड्समैन अपने कर्तव्यों के निर्वहन के दौरान जानकारी में आनेवाली किसी भी सूचना अथवा कब्जे में आए दस्तावेजों के बारे में गोपनीयता बनाए रखेगा तथा विधि द्वारा अन्यथा अपेक्षित या ऐसी जानकारी या दस्तावेज प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति की सहमति के अतिरिक्त किसी भी व्यक्ति को ऐसी जानकारी या दस्तावेजों का खुलासा नहीं करेगा।

बशर्ते कि इस उप-खंड में कुछ भी आरबीआई ओम्बड्समैन कार्यालय को कार्यवाही के पक्षकारों द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी या दस्तावेजों को उसके द्वारा उचित समझी गई सीमा तक नैसर्गिक न्याय एवं निष्पक्षता की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए एक-दूसरे के सामने प्रकट करने से नहीं रोकेगा;

आगे यह भी कि यह उपखंड आरबीआई ओम्बड्समैन कार्यालय द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक को किए गए प्रकटीकरण या सूचना के संबंध में या किसी न्यायालय या अधिकरण या मध्यस्थ या किसी न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष उसे दाखिल करने के संबंध में लागू नहीं होंगे।

14. शिकायतों का निपटान

(1) चूंकि योजना का उद्देश्य किफायती और त्वरित शिकायत निवारण प्रदान करना है इसलिए योजना के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी।

(2) शिकायत प्राप्त होने पर, विनियमित संस्था को शिकायत में कही गई बातों पर अपना लिखित जवाब 15 दिन के भीतर, उन दस्तावेजों की प्रतियों सहित आरबीआई ओम्बड्समैन कार्यालय में फाइल करना होगा, जिनको जवाब देते समय आधार बनाया गया है।

बशर्ते कि आरबीआई ओम्बड्समैन का कार्यालय, विनियमित संस्था के लिखित अनुरोध पर, ऐसा और समय दे सकता है जो उनकी लिखित प्रतिक्रिया और दस्तावेज दाखिल करने के लिए उपयुक्त समझा जाए।

(3) यदि विनियमित संस्था उप-खंड (2) में निर्धारित समय-सीमा के भीतर अपना लिखित जवाब और दस्तावेज प्रस्तुत करने में चूक करती है या विफल रहती है तो, अभिलेख में उपलब्ध दस्तावेजों/उपलब्ध सामग्री के आधार पर आरबीआई ओम्बड्समैन एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और अधिनिर्णय पारित कर सकता है।

(4) आरबीआई ओम्बड्समैन / आरबीआई उप ओम्बड्समैन, जैसा भी मामला हो, शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच समझौते द्वारा शिकायत का निपटान करवाने का प्रयास करेंगे। इस तरह की कार्यवाही के दौरान, शिकायत के पक्षकार निर्धारित समय के भीतर प्रासंगिक दस्तावेज या सामग्री प्रस्तुत करने के लिए आरबीआई ओम्बड्समैन कार्यालय द्वारा जारी सलाह का पालन करेंगे।

(5) शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने के उद्देश्य से, आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप ओम्बड्समैन, जैसा भी मामला हो, यह सुनिश्चित करेंगे कि एक पक्ष द्वारा दायर लिखित प्रतिक्रिया या सहायक दस्तावेज या सामग्री, प्रासंगिक सीमा तक और शिकायत से संबंधित, अन्य पक्ष को प्रस्तुत किए जाएं और ऐसी प्रक्रिया का पालन किया जाए और अतिरिक्त समय प्रदान किया जाए, जैसा कि उचित समझा जाए।

(6) यदि आवश्यक समझा जाए और शिकायत की परिस्थितियों के आधार पर, शिकायत के निपटान के लिए आरबीआई ओम्बड्समैन विनियमित संस्था को किसी भी स्तर पर सलाह जारी कर सकते हैं, और

(क) यदि विनियमित संस्था कार्रवाई करती है और निर्धारित समय के भीतर सलाह का अनुपालन करती है और शिकायतकर्ता उसे स्वीकार करता है, तो शिकायत खंड 14(8)(ख) के तहत बंद कर दी जाएगी;

(ख) यदि शिकायतकर्ता निर्धारित समय के भीतर जवाब नहीं देता है, या कोई ऐसी आपत्ति दर्ज करता है जिसमें कोई मेरिट (योग्यता) नहीं है, तो शिकायत क्रमशः खंड 14(8)(क) या खंड 14(8)(घ) के तहत बंद कर दी जाएगी।

(7) जहां आरबीआई ओम्बड्समैन / आरबीआई उप ओम्बड्समैन की राय है कि दोनों पक्षों द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज/सामग्री और लिखित प्रस्तुतियां किसी समझौते पर पहुंचने के लिए पर्याप्त निर्णायक नहीं हैं, तो यदि आवश्यक समझा जाए तो आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप ओम्बड्समैन द्वारा विनियमित संस्था के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की सुलह बैठक शुरू की जा सकती है। यदि ऐसी बैठक होती है और शिकायत का आपसी सहमति से स्वीकार्य समझौता हो जाता है, तो बैठक की कार्यवाही रिकॉर्ड की जाएगी और दोनों पक्षों को यह बताते हुए हस्ताक्षर करने होंगे कि वे समझौते के लिए सहमत हैं।

बशर्ते कि ऐसी बैठक आरबीआई ओम्बड्समैन और दोनों पक्षों की उपस्थिति में या ऑनलाइन आयोजित की जाएगी।

(8) शिकायत को आरबीआई ओम्बड्समैन / आरबीआई उप ओम्बड्समैन द्वारा बंद कर दिया जाएगा जब:

(क) शिकायत के सभी पहलुओं को उनके हस्तक्षेप से विनियमित संस्था द्वारा पूर्णतः सुलझा लिया है; या

(ख) शिकायतकर्ता लिखित रूप में या अन्यथा सहमत है (जिसे आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय द्वारा दर्ज किया जा सकता है) कि शिकायत के समाधान का तरीका और स्तर संतोषजनक है; या

(ग) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है; या

(घ) शिकायतकर्ता ने प्रदान किए गए समाधान पर आंशिक या पूर्ण रूप से आपत्ति जताई है, लेकिन आरबीआई ओम्बड्समैन की राय है कि आपत्तियों में पर्याप्त योग्यता नहीं है;या

(ङ) विनियमित संस्था ने शिकायत में उठाए गए कुछ मुद्दों का समाधान किया है, और आरबीआई ओम्बड्समैन की राय में शेष मुद्दे या तो योजना के दायरे से बाहर हैं, या विनियमित संस्था की ओर से सेवा में कोई कमी शामिल नहीं है, या आगे विचार करने योग्य नहीं हैं।

15. आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा अधिनिर्णय

(1) यदि खंड 16 के तहत शिकायत को अस्वीकार नहीं किया जाता है तो, आरबीआई ओम्बड्समैन निम्नलिखित स्थिति में अधिनिर्णय पारित कर सकते हैं:

(क) विनियमित संस्था द्वारा खंड 14(3) में उल्लिखित दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न किया गया हो; या

(ख) आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष रखे गए दस्तावेजों और सामग्री के आधार पर खंड 14(8) के तहत मामले का समाधान नहीं हो रहा हो ।

बशर्ते कि अधिनिर्णय पारित करने से पूर्व दोनों पक्षों को सुनवाई (मौखिक या लिखित में) का पूर्ण अवसर दिया जाए।

(2) इस अधिनिर्णय में, अन्य बातों के साथ-साथ, विनियमित संस्था को उसके दायित्वों के विशिष्ट प्रदर्शन के लिए निदेश, यदि कोई हो, और इसके अतिरिक्त या अन्यथा, खंड 8(3) में निर्दिष्ट अनुसार शिकायतकर्ता को हुई किसी भी हानि के मुआवजे के रूप में विनियमित संस्था द्वारा शिकायतकर्ता को भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, शामिल होगी।

(3) अधिनिर्णय की एक-एक प्रति शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था को प्रेषित की जाएगी।

(4) अधिनिर्णय की प्रति प्राप्त होने के 30 दिन की अवधि के भीतर शिकायतकर्ता द्वारा मामले के पूर्ण और अंतिम निपटान के दावे के संबंध में अधिनिर्णय का स्वीकृति पत्र संबंधित विनियमित संस्था को नहीं

दिया जाता है तो, उप-खंड (1) के तहत पारित अधिनिर्णय समाप्त तथा प्रभाव रहित होगा।

बशर्ते कि शिकायतकर्ता ने खंड 17 के उप-खंड (3) के तहत अपील की हो, तो ऐसी कोई स्वीकृति प्रस्तुत नहीं की जाएगी ।

(5) शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिन के भीतर विनियमित संस्था अधिनिर्णय का अनुपालन करेगी और आरबीआई ओम्बड्समैन को अनुपालन की सूचना देगी या खंड 17 के प्रावधानों के तहत अपीलीय प्राधिकारी को अपील करेगी।

16. शिकायत अस्वीकार करना

(1) आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप ओम्बड्समैन शिकायत को किसी भी चरण में अस्वीकार कर सकते हैं, यदि यह पाया जाता है कि:

(क) खंड 10 के तहत शिकायत अस्वीकार्य है; या

(ख) शिकायत एक वैध शिकायत नहीं है क्योंकि सेवा में किसी भी कमी को नहीं दर्शाती हैं और सुझाव, प्रश्न आदि की प्रकृति की हैं, या

(ग) जब योजना के अंतर्गत शिकायत की जांच की जा रही है, तभी उसी वाद हेतुक पर कोई मामला किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष दायर किया जाता है।

(2) आरबीआई ओम्बड्समैन शिकायत को किसी भी चरण में अस्वीकार कर सकते हैं, यदि उनकी राय में:

(क) सेवा में कोई कमी नहीं है; या

(ख)परिणाम स्वरूपी हानि के लिए मांगा गया मुआवजा, खंड 8(3) में दर्शाए गए अनुसार मुआवजा प्रदान करने की आरबीआई ओम्बड्समैन की शक्ति से परे है; या

(ग) शिकायतकर्ता द्वारा उचित तत्परता के साथ आगे की कार्रवाई नहीं की है; या

(घ) शिकायत उचित कारण के बिना हो; या

(ङ) शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष की कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं है; या

(च) शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति, या असुविधा नहीं हुई है।

17. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

(1) खंड 15(1)(क) के तहत जारी किए गए अधिनिर्णय के विरुद्ध अपील करने का अधिकार विनियमित संस्था को नहीं होगा।

(2) विनियमित संस्था, खंड 15(1)(ख) के अंतर्गत दिए गए अधिनिर्णय से व्यथित होकर, शिकायतकर्ता के अधिनिर्णय की स्वीकृति संबंधी पत्र की प्राप्ति की तिथि से 30 दिन के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकती है;

(क) विनियमित संस्था केवल कार्यकारी निदेशक/समकक्ष रैंक के अधिकारी की पूर्व मंजूरी से ही अपील फाइल कर सकती है।

(ख) यदि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास समय-सीमा के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है तो वह 30 दिन से अनधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

(3) खंड 15(1) के तहत जारी अधिनिर्णय से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय प्राप्त होने के 30 दिन के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

बशर्ते कि अपीलीय प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय-सीमा के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था, तो अपील करने हेतु निर्धारित अवधि अधिकतम 30 दिन तक बढ़ा सकता है।

(4) अपीलीय प्राधिकारी का सचिवालय अपील की जांच करेगा और उसका प्रसंस्करण करेगा।

(5) अपीलीय प्राधिकारी पक्षों को सुनवाई (मौखिक या लिखित में) का युक्तियुक्त अवसर देने के पश्चात:

(क) अपील को खारिज कर सकता है; या

(ख)अपील की अनुमति देते हुए आरबीआई ओम्बड्समैन के अधिनिर्णय को रद्द कर सकता है; या

(ग) आरबीआई ओम्बड्समैन को मामला नए सिरे से निपटान हेतु इन निदेशों के साथ, जो अपीलीय प्राधिकारी आवश्यक या उचित समझे, वापस भेज सकता है; या

(घ) अधिनिर्णय को संशोधित कर, ऐसे संशोधित अधिनिर्णय को प्रभावी करने के लिए आवश्यक निदेश दे सकता है; या

(ङ) कोई अन्य आदेश, जो उसे उचित लगे, पारित कर सकता है।

(6) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का प्रभाव उसी तरह होगा, जैसा खंड 15 के अंतर्गत आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा पारित अधिनिर्णय या खंड 16 के अंतर्गत शिकायत को अस्वीकार करना, जैसा भी मामला हो।

18. विनियमित संस्था द्वारा जनता की सामान्य जानकारी के लिए योजना की मुख्य बातें प्रदर्शित करना

(1) विनियमित संस्था जिस पर यह योजना लागू है, योजना के तहत आवश्यकताओं का सावधानीपूर्वक पालन सुनिश्चित करके योजना के सुचारु कार्यान्वयन हेतु सुविधा प्रदान करेगी, जिसके विफल होने पर, रिज़र्व बैंक ऐसी कार्रवाई कर सकता है जो वह उचित समझे।

(2) विनियमित संस्था अपने प्रधान कार्यालय में प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति करेगी, जो महाप्रबंधक या समकक्ष स्तर के अधिकारी से कम स्तर का नहीं होगा और जिस विनियमित संस्था के विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है, उन शिकायतों के संबंध में विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने और सूचना प्रस्तुत करने लिए वह जिम्मेदार होगा। परिचालनात्मक कार्य क्षमता के लिए विनियमित संस्था प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता के लिए ऐसे अन्य नोडल अधिकारियों की नियुक्ति कर सकती है जो वह उचित समझे। प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति या संपर्क विवरण में किसी भी बदलाव से पूर्व इसकी सूचना उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक को दी जाएगी, या आकस्मिक स्थिति में, ऐसे किसी भी परिवर्तन के तुरंत बाद सूचित किया जाएगा।

(3) विनियमित संस्था, अपने ग्राहकों के हितार्थ अपनी शाखाओं/ व्यावसायिक लेन-देन वाले स्थानों पर, प्रधान नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी) तथा शिकायत दर्ज करने के लिए आरबीआई ओम्बड्समैन के पोर्टल के लिंक (https://cms.rbi.org.in) के साथ-साथ केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र का पता अपनी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी।

(4) इस योजना के अधीन आने वाली विनियमित संस्था यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की मुख्य विशेषताओं को उसके सभी कार्यालयों, शाखाओं और व्यावसायिक लेन-देन वाले स्थानों पर अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में इस तरह प्रदर्शित किया जाए कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को इस योजना के संबंध में पर्याप्त जानकारी प्राप्त हो सके।

(5) विनियमित संस्था यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की प्रति उसकी सभी शाखाओं में उपलब्ध हो, जिसे ग्राहक के अनुरोध पर संदर्भ के लिए उपलब्ध कराया जा सके।

(6) योजना की मुख्य विशेषताओं के साथ योजना की प्रति और प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण को विनियमित संस्था की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अद्यतन किया जाएगा।

*****

अध्याय V

विविध

19. योजना में आने वाली कठिनाइयों को दूर करना

यदि योजना के प्रावधानों को लागू करने में कोई कठिनाई आती है, तो ऐसी कठिनाई को दूर करने के लिए रिज़र्व बैंक ऐसे आवश्यक एवं समीचीन प्रावधान बना सकता है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 या बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 या इस योजना, से असंगत न हो।

20. विद्यमान योजनाओं का निरसन और लंबित मामलों पर प्रभाव

(1) रिज़र्व बैंक-एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 दिनांक 01 जुलाई 2026 से निरस्त हो जाएगी।

(2) रिज़र्व बैंक-एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 के अंतर्गत 01 जुलाई 2026 से पूर्व प्राप्त हुई शिकायतों का न्यायनिर्णयन, उक्त योजना के अंतर्गत लिए गए निर्णयों से उत्पन्न अपीलें और इसके अंतर्गत जारी अधिनिर्णयों का निष्पादन रिज़र्व बैंक-एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 के प्रावधानों और इसके अंतर्गत जारी रिज़र्व बैंक के अनुदेशों द्वारा शासित होता रहेगा।

*****

अनुबंध

शिकायत फॉर्म

आरबीआई ओम्बड्समैन के पास ऑनलाइन और ऑफलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए फॉर्म

भाग क: शिकायत दर्ज करने के लिए मार्गदर्शन

उपर्युक्त योजना के तहत मुख्य अनिवार्य आवश्यकताओं को नीचे सूचीबद्ध किया गया है, जिनका पालन शिकायतकर्ताओं द्वारा आरबीआई ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करते समय किया जाना चाहिए, और यदि इनका पालन नहीं किया जाता है, तो शिकायतों को अस्वीकृत/बंद किया जा सकता है (योजना का पूरा पाठ, यहां उपलब्ध है: https://cms.rbi.org.in , विवरण के लिए इसका संदर्भ लिया जा सकता है):

1. शिकायतकर्ता को सबसे पहले अपनी शिकायत उस विनियमित संस्था के पास दर्ज करनी होगी जिसके विरूद्ध उसे शिकायत है। यदि ऐसा नहीं किया गया है और सीधे आरबीआई ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज की जाती है, तो ऐसी शिकायतों पर कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी।

शिकायत दर्ज करने की समय-सीमा

2. ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज की जा सकती है यदि:
   (i) भारतीय रिज़र्व बैंक/एनपीसीआई/कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों (जहां लागू हो) द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर या विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिन के भीतर, जो भी बाद में हो, विनियमित संस्था से कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है; या शिकायतकर्ता विनियमित संस्था से प्राप्त उत्तर/समाधान से संतुष्ट नहीं है; तथा
   (ii) आरबीआई ओम्बड्समैन को शिकायत उस तिथि से 90 दिन के अंदर की जाए, जिस तिथि को ऊपर (i) में बताई गई समय सीमा समाप्त होती है या संबंधित विनियमित संस्था से प्राप्त अंतिम संचार की तिथि, जो भी बाद में हो; और;
   (iii) ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित परिसीमा की अवधि की समाप्ति से पूर्व विनियमित संस्था को शिकायत की गई थी।

शिकायत दर्ज करने के लिए अधिवक्ता की सेवाओं का उपयोग करना

3. आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष अपने प्राधिकृत प्रतिनिधि के रूप में कार्य करने के लिए शिकायतकर्ता अन्य व्यक्ति/व्यक्तियों की सहायता का उपयोग कर सकता है, लेकिन व्यक्ति अधिवक्ता नहीं होना चाहिए।

योजना के तहत स्वीकार्य मुआवजे की राशि

4. (i) विवाद में शामिल राशि, जिस पर योजना के तहत विचार किया जा सकता है, की कोई सीमा नहीं है ।

   (ii) यह योजना ₹30 लाख तक की परिणामी हानि के लिए मुआवजे की अनुमति देती है।

   (iii) यह योजना शिकायतकर्ता द्वारा सहन किए गए उत्पीड़न/ मानसिक पीड़ा के एवज में ₹3 लाख रुपये तक के मुआवजे की अनुमति देती है।

शिकायत दर्ज करने के लिए आवश्यक दस्तावेज

5. शिकायत दर्ज करने के लिए आम तौर पर निम्नलिखित दस्तावेजों की आवश्यकता होती है और शिकायत फॉर्म भरने से पहले उन्हें तैयार रखा जाना चाहिए:

   क) संस्था के पास दर्ज की गई शिकायत की प्रति

   ख) संस्था से प्राप्त प्रतिक्रिया की प्रति (यदि प्राप्त हुई हो)

   ग) शिकायत से संबंधित कोई अन्य दस्तावेज।

शिकायत कहां / कैसे दर्ज करें

6. आरबीआई ओम्बड्समैन के पास शिकायत तीन प्रकार से दर्ज की जा सकती है : (i) https://cms.rbi.org.in पर ऑनलाइन सीएमएस पोर्टल के माध्यम से; (ii) या crpc@rbi.org.in पर ई-मेल द्वारा, या (iii) डाक / कूरियर द्वारा सहायक दस्तावेजों के साथ एक भरा हुआ शिकायत फॉर्म निम्नलिखित पते पर भेजकर: केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017

अधिक जानकारी कहां से /कैसे प्राप्त करें

7. योजना और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के संबंध में जानकारी प्राप्त करने हेतु शिकायतकर्ताओं के लिए इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम) आईवीआरएस (युक्त संपर्क केंद्र (#14448) 24x7 उपलब्ध है। संपर्क केंद्र कर्मियों से अंग्रेजी, हिंदी और दस क्षेत्रीय भाषाओं में बात करने की सुविधा राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर सोमवार से शनिवार सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे के बीच उपलब्ध है।

भाग ख: आरबीआई ओम्बड्समैन के पास शिकायत (दर्ज करने के लिए) का फॉर्म

[योजना का खंड 11(2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

जहां अन्यथा इंगित किया गया हो, उसे छोड़कर सभी फ़ील्ड अनिवार्य हैं।

आरबीआई ओम्बड्समैन

महोदया/महोदय

घोषणा- मैं शिकायत समाधान के उद्देश्य से अपने व्यक्तिगत डेटा के संग्रह, प्रसंस्करण, भंडारण और उपयोग के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक को अपनी स्वतंत्र, विशिष्ट और सूचित सहमति प्रदान करता/करती हूँ (कृपया चिन्हित करें)

हाँ	नहीं

1) शिकायतकर्ता का विवरण:

1. शिकायतकर्ता श्रेणी (कृपया बॉक्स में चिन्ह लगाकर केवल एक विकल्प का चयन करें):

i. व्यक्तिगत ☐

ii. दिव्यांगजन ☐

iii. वरिष्ठ नागरिक ☐

iv. व्यक्तिगत-व्यवसाय ☐

v. प्रोपराइटरशिप ☐

vi. भागीदारी ☐

vii. एमएसएमई ☐

viii. संघ ☐

ix. न्यास/ट्रस्ट ☐

x. लिमिटेड कंपनी ☐

xi. सरकारी विभाग ☐

xii. पीएसयू ☐

1. शिकायतकर्ता का नाम……………………………………………………………….
2. आयु (वर्ष)………. (अनिवार्य नहीं) लिंग……..………..(अनिवार्य नहीं)
3. मोबाइल सं. ……………………
4. ई-मेल आइडी………………………..(यदि उपलब्ध हो)
5. शिकायतकर्ता का पूरा पता …………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

जिला...................... राज्य......................... पिन कोड...................

(II) शिकायत का विवरण:

के विरूद्ध शिकायत	विनियमित संस्था का नाम (आरई)	आरई द्वारा आवंटित शिकायत संख्या/ पावती संख्या	शाखा का स्थान (शहर, कस्बा, गांव, आदि), पता, पिन कोड

क) क्या ऊपर (II) पर उल्लिखित आरई के साथ आपका खाता है? हाँ/नहीं

ख) यदि हां, तो कृपया वह खाता संख्या (बचत/ऋण/एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड) उपलब्ध करवाएँ, जिसके संबंध में आपको शिकायत है। (आप एक से अधिक को चिन्हित कर सकते हैं) …………………………………………..

ग) आरई के पास शिकायत दर्ज करने की तिथि
(*कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें*)

घ) लेन-देन की तिथि, संदर्भ संख्या और विवरण, यदि उपलब्ध हो
……………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………

ङ) क्या आरई से कोई उत्तर प्राप्त हुआ? हाँ/नहीं
(यदि हाँ, कृपया उत्तर की प्रति संलग्न करें)

च) कृपया संबंधित बॉक्स को चिन्हित करें (हाँ या नहीं):

(i)	क्या आपकी शिकायत पर पहले ही कार्रवाई की जा चुकी है या किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ, या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित है? (एक ही वाद हेतुक के लिए)	हाँ	नहीं
(ii)	क्या आपकी शिकायत अधिवक्ता के माध्यम से की जा रही है?	हाँ	नहीं
(iii)	यदि (ii) का उत्तर हाँ है, तो क्या आप शिकायतकर्ता हैं?	हाँ	नहीं
(iv)	क्या आपकी शिकायत को आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा पहले ही निपटाया जा चुका है या आरबीआई ओम्बड्समैन के साथ उसी आधार/वाद हेतुक पर कार्रवाई की जा रही है	हाँ	नहीं
(v)	क्या शिकायतकर्ता आरई का कर्मचारी है और शिकायत में नियोक्ता-कर्मचारी संबंध शामिल हैं?	हाँ	नहीं

नोट: यदि आपने (i), (iv) या (v) का उत्तर "हां" में दिया है, या यदि आपने (ii) का उत्तर "हां" और (iii) का उत्तर "नहीं" में दिया है, तो आपकी शिकायत योजना के तहत स्वीकार्य नहीं है और पंजीकृत नहीं की जाएगी।

छ) आपकी शिकायत किस तरह की है (कृपया एक का चयन करें – बॉक्स में निशान लगाएं) - (*इस प्रश्न का जवाब शिकायतकर्ता के लिए ऐच्छिक है)*

i. एटीएम/डेबिट कार्ड

ii. बैंक गारंटी/लेटर ऑफ क्रेडिट और डॉक्यूमेंट्री क्रेडिट

iii. क्रेडिट कार्ड

iv. जमा खाता) बचत और चालू - (जिसमें खाते खोलने/संचालन संबंधी शिकायतें शामिल हैं

v. इंटरनेट/मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग

vi. ऋण और अग्रिम) वसूली एजेंटों/प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों के खिलाफ शिकायतों सहित, उत्पीड़न, उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना आदि(

vii. नोट और सिक्के

viii. पैरा-बैंकिंग उत्पाद

ix. गलत बिक्री

x. वरिष्ठ नागरिकों/दिव्यांगजनों के लिए पेंशन और सुविधाएँ

xi. केवाईसी अद्यतन करने से संबंधित मामला (खातों को फ्रीज करने सहित(

xii. परिसर से संबंधित मामले

xiii. कर्मचारियों का व्यवहार

xiv. धन प्रेषण और लिखत संग्रह (चेक/ड्राफ्ट/बिल और अन्य भौतिक माध्यम)

xv. कर संबंधित/सरकारी व्यवसाय

xvi. दिव्यांगजनों के लिए सुविधाएं

ज) कृपया शिकायत का संक्षिप्त विवरण दें (विवादित उत्पाद (कार्ड/ऋण खाता/लॉकर इत्यादि) के विवरण सहित):

(यदि स्थान पर्याप्त नहीं है, तो कृपया एक अलग शीट संलग्न करें।)

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

झ) आरबीआई ओम्बड्समैन से क्या राहत मांगी गई है?:

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………

ञ) क्या आप चाहते हैं कि आरई द्वारा आपको कोई मुआवजा दिया जाए?

हाँ/ नहीं

यदि हाँ, तो मुआवजे का विवरण दें:

i. परिणामी हानि के लिए, यदि कोई हो: (अधिकतम ₹30 लाख)

ii. समय, किए गए व्यय, उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा, यदि कोई हो, (अधिकतम ₹3 लाख)

ऊपर (ञ) पर किए गए आपके दावे के समर्थन में दस्तावेजों/सबूतों की सूची, यदि कोई हों, जिसमें परिणामी नुकसान के लिए मांगे गए मुआवजे की गणना भी शामिल है। (कृपया प्रति/प्रतियां संलग्न करें)

घोषणा

(i) मैं/ हम, शिकायतकर्ता एतद्वारा यह घोषणा करता/करती हूँ/ करतें हैं कि उक्त दी गई सूचना सत्य और सही है;

भवदीय/ भवदीया

(शिकायतकर्ता/ प्राधिकृत प्रतिनिधि का हस्ताक्षर)

प्राधिकार

यदि शिकायतकर्ता आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष अपनी ओर से किसी प्रतिनिधि को प्राधिकृत करना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत करनी होगी। :

मैंहम /, एतद्वारा को ----------------------------- श्रीमती /श्री --------------------------------, मेरे / हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधि के रूप में ओम्बड्समैन के समक्ष उपस्थित होने और प्रस्तुतियां देने के लिए नामित करता/करती हूँ/ करतें हैं, जिनका संपर्क विवरण निम्नानुसार है:

पूरा पता

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………......

पिन कोड…………….………….

मोबाइल संख्या . ……………….. …

ई-मेल…………………………..……

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)
शिकायतकर्ता का नाम:
निर्दिष्ट शिकायत संख्या:
(यदि प्राधिकार बाद के चरण में प्रस्तुत किया जाता है।)