

## रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2021 की मुख्य विशेषताएं

12 नवंबर 2021 से एकीकृत (समेकित) ओम्बड्समैन योजना, प्रभावी है। इस योजना ने आरबीआई ओम्बड्समैन प्रणाली के अधिकार क्षेत्र को निष्प्रभावी करते हुए एक राष्ट्र एक ओम्बड्समैन का दृष्टिकोण अपनाया है। यह योजना आरबीआई की मौजूदा तीन ओम्बड्समैन योजनाओं अर्थात्, (i) बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना, 2006; (ii) गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना - 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2019 को एकीकृत करती है। यह तीन मौजूदा आरबीआई (i) ओम्बड्समैन योजनाओं को जोड़ती है, अर्थात् (ii) बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना, 2006; (iii) गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2019

• योग्यता : भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित सभी संस्थान (जैसे बैंक / एनबीएफसी (NBFC) / पेमेंट सिस्टम ऑपरेटर)

• योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण के लिए प्रक्रिया :

**1. शिकायत के लिए आधार :** कोई भी ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं (आरई) के कार्य या चूक के परिणाम स्वरूप सेवा में कमी से पीड़ित है तो वह व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

"प्राधिकृत प्रतिनिधि" से आशय उस व्यक्ति से है, जो एक अधिवक्ता के अलावा, जिसे ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही हेतु शिकायतकर्ता के प्रतिनिधि के रूप में उपस्थित होने के लिए लिखित रूप से विधिवत नियुक्त या प्राधिकृत किया गया हो।

**2. शिकायत को योजना के दायरे में तब तक नहीं माना जाएगा, जब तक कि :**

(a) योजना के तहत शिकायत दर्ज करने से पहले, शिकायतकर्ता ने सम्बंधित विनियमित संस्था के पास लिखित शिकायत प्रस्तुत कि हो और

(i) शिकायत को विनियमित संस्था द्वारा पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से शिकायत प्राप्त होने के दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला; और

(ii) शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से शिकायत का जवाब मिलने के बाद या जहां कोई जवाब नहीं मिला है, शिकायत के तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर शिकायत ओम्बड्समैन के पास दर्ज की जाती है

(b) शिकायत एक ही कारण से सम्बंधित न हो, जो पहले से ही:

(i) एक ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित है या एक ओम्बड्समैन द्वारा योग्यता के आधार पर कारवाई की गई हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ संयुक्त रूप से या एक या अधिक सम्बंधित पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं ; किसी भी अदालत, कचहरी (ट्रिब्यूनल) या न्यायकर्ता या किसी अन्य मंच (फोरम) या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो ; या , किसी अदालत, कचहरी (ट्रिब्यूनल) या न्यायकर्ता या किसी अन्य मंच (फोरम) या प्राधिकरण द्वारा, उसी शिकायतकर्ता से या सम्बंधित एक ही शिकायतकर्ता से या एक या एक से अधिक सम्बंधित शिकायतकर्ताओं / पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं, चाहे उनका निपटारा किया गया हो या नहीं, योग्यता के आधार पर निपटाया गया हो या नहीं |

(c) शिकायत अपमानजनक या ओछी या परेशान करने वाली नहीं हो |

(d) ऐसे दावों के लिए, सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा के समाप्ति से पहले विनियमित संस्था के पास शिकायत दर्ज कराई गई हो;

(e) शिकायतकर्ता योजना की धारा 11 में उल्लेखित पूरी जानकारी प्रदान करता है;

(f) शिकायतकर्ता ने व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई है, जब तक की अधिवक्ता शिकायतकर्ता न हो।

(iii) योजना के तहत शिकायत दर्ज नहीं करने के कारण इस प्रकार हैं -

(a) आरई का व्यावसायिक निर्णय / व्यापार निर्णय;

(b) आउटसोर्सिंग समझौते के संबंध में विक्रेता और आरई के बीच विवाद;

(c) शिकायत सीधे ओम्बड्समैन के पास नहीं होती है;

(d) प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;

(e) ऐसे विवाद जिनमें वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;

(f) यह सेवा भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे के भीतर नहीं है;

(g) आरई के बीच विवाद; और

(h) आरई के कर्मचारी - नियोक्ता संबंध को लेकर विवाद

· **शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया :**

आरई (RE) को लिखित शिकायत	30 दिनों के अंत में	शिकायत को विनियमित संस्था द्वारा पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया हो या शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं हो; या आरई (RE) से कोई जवाब प्राप्त नहीं हुआ है	अगर ग्राहक ने किसी अन्य मंच (फोरम) से संपर्क नहीं किया हो	ओम्बड्समैन से शिकायत दर्ज करें (आरई से जवाब मिलने के एक साल के भीतर; या एक वर्ष और दिन यदि आरई से कोई जवाब प्राप्त नहीं हुआ )
--------------------------	---------------------	--	---	---

· **अपीलीय अधिकारी के समक्ष अपील :**

- शिकायतकर्ता, जो ओम्बड्समैन के कार्यालय द्वारा किसी शिकायत को अस्वीकार करने से आहत हैं, अधिनिर्णय की प्राप्ति या अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई से अपील कर सकता है।
- अपीलीय अधिकारी, यदि संतुष्ट हैं की शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने के प्रयाप्त कारण हैं, तो अपीलीय अधिकारी प्रदत्त अवधि 30 दिनों से अधिक बढ़ाने की अनुमति दे सकता है।

· **शिकायतों का निवारण :**

- ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही को संक्षेप में प्रस्तुत किया गया है।
- सुलह या मध्यस्थता के जरिए निपटान को बढ़ावा देता है, यदि नहीं, तो आदेश जारी कर सकते हैं।

· **नोट :**

- यह वैकल्पिक विवाद समाधान प्रणाली हैं।
- शिकायतकर्ता को कोर्ट, ट्रिब्यूनल या आर्बिटर या किसी अन्य फोरम या अथॉरिटी से संपर्क करने की स्वतंत्रता है।

**योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) देखें**