

रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2026

मुख्य विशेषताएँ

❖ प्रयोज्यता:

एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026 ("योजना") 1 जुलाई 2026 से प्रभावी है। इसका उद्देश्य योजना के अंतर्गत आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के समाधान हेतु एक किफायती, त्वरित एवं गैर-विरोधात्मक वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है।

यह योजना बैंकों अथवा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, अथवा गैर-बैंक प्रीपेड भुगतान लिखत जारीकर्ता, अथवा क्रेडिट सूचना कंपनी, अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट की जाने वाली किसी अन्य संस्था पर, योजना के अंतर्गत अपवर्जित सीमा को छोड़कर, लागू होगी;

❖ परिभाषाएँ:

'सेवा में कमी' का अर्थ है किसी ऐसी सेवा में कोई कमी या अपर्याप्तता जिसे विनियमित संस्था को वैधानिक रूप से अथवा अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी;

'अपीलीय प्राधिकारी' का अर्थ है रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक;

'प्राधिकृत प्रतिनिधि' का अर्थ है अधिवक्ता के अतिरिक्त ऐसा कोई व्यक्ति, जिसे आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त एवं लिखित रूप में प्राधिकृत किया गया हो;

'अधिनिर्णय (अवॉर्ड)' का अर्थ है आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा योजना के खंड 15 के अंतर्गत विनियमित संस्था को निर्धारित समय-सीमा के भीतर अपने दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन हेतु जारी किया गया निर्देश;

'शिकायत' का अर्थ है विनियमित संस्था की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए, उसके ग्राहक अथवा उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा प्रस्तुत लिखित अभ्यावेदन, जिसमें योजना के प्रावधानों के अंतर्गत राहत की मांग की गई हो;

'ग्राहक' का अर्थ है ऐसा व्यक्ति जो किसी विनियमित संस्था द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा का उपयोग करता है, अथवा उसके लिए आवेदक है।

❖ योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

• शिकायत के आधार:

विनियमित संस्था ("आरबीआई") के किसी भी ऐसे कार्य/चूक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी होती है, के संबंध में व्यक्ति स्वयं अथवा प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है;

• शिकायत की पोषणीयता के आधार:

क. योजना के अंतर्गत कोई शिकायत केवल तभी पोषणीय होगी जब निम्नलिखित शर्तें पूरी हों:

- शिकायत सीधे आरबीआई ओम्बड्समैन को संबोधित की गई हो। तथापि, इसमें ऐसा कोई पत्राचार सम्मिलित नहीं है जिसमें आरबीआई को केवल पृष्ठांकित/प्रतिलिपि में अंकित किया गया हो (चाहे ई-मेल द्वारा हो या भौतिक रूप में); और
- शिकायत, शिकायतकर्ता द्वारा स्वयं अथवा अधिवक्ता के अतिरिक्त किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की गई हो, सिवाय इसके कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति हो; और
- शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट संपूर्ण जानकारी प्रदान करे; और
- शिकायत प्रकृति में अपमानजनक अथवा तुच्छ अथवा परेशान करने वाली न हो; और
- शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पूर्व, संबंधित विनियमित संस्था को पहले लिखित रूप में अथवा किसी अन्य माध्यम से शिकायत की हो, जहाँ शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सके; और

- vi. विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त किए जाने के पश्चात शिकायतकर्ता को 30 दिनों के भीतर अथवा रिज़र्व बैंक, भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम, या कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों, यदि कोई हो, द्वारा निर्दिष्ट समय (जो भी अधिक हो) के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो; अथवा शिकायतकर्ता विनियमित संस्था द्वारा प्रदान किए गए उत्तर/समाधान से संतुष्ट न हो; और
- vii. शिकायत, उप-खंड (1)(च) में निर्दिष्ट समय-सीमा समाप्त होने की तिथि अथवा संबंधित विनियमित संस्था से प्राप्त अंतिम पत्राचार की तिथि, जो भी बाद में हो, से 90 दिनों के भीतर आरबीआई ओम्बड्समैन को की गई हो; और
- viii. विनियमित संस्था को शिकायत, ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत निर्धारित परिसीमा अवधि की समाप्ति से पूर्व की गई हो।

ख. शिकायत उसी शिकायत के संबंध में न हो जो पहले से ही:

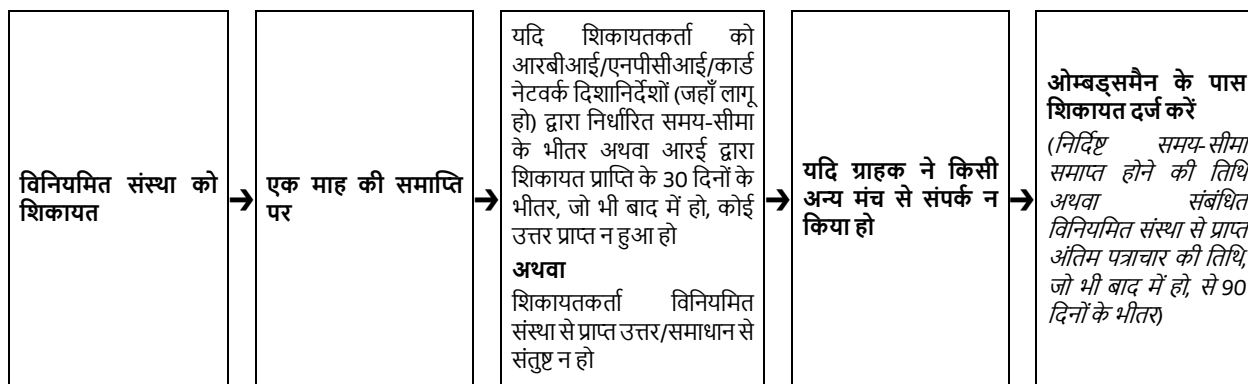
- i. आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय के समक्ष लंबित हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो अथवा एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ;
- ii. आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाई गई हो या उस पर विचार किया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो अथवा एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ;
- iii. किसी न्यायालय, अधिकरण अथवा मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो अथवा एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ;
- iv. किसी न्यायालय, अधिकरण अथवा मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाई गई हो या उस पर विचार किया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो अथवा एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ;

• **योजना के अंतर्गत शिकायत की अपोषणीयता के आधार वे हैं जिनमें निम्नलिखित जैसे मामले सम्मिलित हैं:**

- क. विनियमित संस्था का वाणिज्यिक निर्णय/फैसला;
- ख. किसी विक्रेता एवं विनियमित संस्था के बीच विवाद;
- ग. विनियमित संस्था के प्रबंधन अथवा कार्यपालकों के विरुद्ध शिकायतें;
- घ. ऐसा विवाद जिसमें न्यायिक/अर्ध-न्यायिक अथवा वैधानिक या विधि प्रवर्तन प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई आरंभ की गई हो;
- ङ. ऐसी सेवा जो आरबीआई के विनियामक क्षेत्राधिकार के अंतर्गत न हो;
- च. विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;
- छ. विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद;
- ज. ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपचार प्रदान किया गया है; और
- झ. योजना के अंतर्गत सम्मिलित न की गई विनियमित संस्था के ग्राहकों से संबंधित शिकायत।

योजना के उप-खंड (1) में निर्दिष्ट पात्रता शर्तों को पूरा न करने वाली शिकायतें तथा योजना के उप-खंड (2) में उल्लिखित शिकायतें, शिकायतकर्ता को उचित सूचना देते हुए, बिना किसी आगे की जांच के, आरंभ में ही अपोषणीय मानकर अस्वीकृत कर दी जाएंगी।

❖ शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:



नाम एवं संपर्क विवरण नाम: सोनल कुमार पदनाम: प्रधान नोडल अधिकारी टेलीफोन नंबर: +91 8047168295 ईमेल आईडी: nodalofficer@godrejfinance.com (यदि शिकायतकर्ता को 15 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक उत्तर प्राप्त न हुआ हो)	आरबीआई ओम्बड्समैन का शिकायत दर्ज करने का पोर्टल: https://cms.rbi.org.in ई-मेल अथवा भौतिक माध्यम हेतु केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) के संपर्क विवरण: ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in पता: केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC), भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 टोल फ्री नंबर - 14448 (यदि शिकायत के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न हो अथवा यदि शिकायत पूर्णतः आंशिक रूप से अस्वीकृत कर दी गई हो और ग्राहक उत्तर से असंतुष्ट रहे)
--	---

❖ अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:

योजना के खंड 15(1) के अंतर्गत किसी अधिनिर्णय से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग (CEPD), आरबीआई के समक्ष अपील कर सकता है;

अपीलीय प्राधिकारी, यदि वह इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास निर्धारित समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो 30 दिनों से अनधिक की अतिरिक्त अवधि प्रदान कर सकता है।

❖ शिकायतों का समाधान:

- आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है।
- विनियमित संस्था, शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत में किए गए अभिकथनों के संबंध में अपना लिखित उत्तर, उन दस्तावेजों की प्रतियाँ संलग्न करते हुए जिन पर वह निर्भर है, आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय के समक्ष 15 दिनों के भीतर प्रस्तुत करेगी।
परंतु आरबीआई ओम्बड्समैन का कार्यालय, विनियमित संस्था के लिखित अनुरोध पर, उसका लिखित उत्तर एवं दस्तावेज प्रस्तुत करने हेतु ऐसा अतिरिक्त समय प्रदान कर सकता है जो उचित समझा जाए।
- आरबीआई ओम्बड्समैन, यदि आवश्यक समझे और शिकायत की परिस्थितियों के आधार पर, किसी भी चरण पर विनियमित संस्था को ऐसी कार्रवाई करने हेतु परामर्शी जारी कर सकता है जिससे शिकायत का पूर्ण या आंशिक समाधान एवं निपटान हो सके, और
(क) यदि विनियमित संस्था निर्धारित समय के भीतर कार्रवाई करती है और परामर्शी का अनुपालन करती है तथा शिकायतकर्ता उसे स्वीकार कर लेता है, तो शिकायत खंड 14(8)(ख) के अंतर्गत बंद कर दी जाएगी;
(ख) यदि शिकायतकर्ता निर्धारित समय के भीतर उत्तर नहीं देता है अथवा कोई ऐसी आपत्ति उठाता है जो निराधार पाई जाती है, तो शिकायत क्रमशः खंड 14(8)(क) अथवा खंड 14(8)(घ) के अंतर्गत बंद कर दी जाएगी;
- सुविधाकरण, सुलह अथवा मध्यस्थता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है; यदि निपटान नहीं हो पाता, तो अधिनिर्णय/आदेश जारी कर सकता है।

❖ टिप्पणी:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- शिकायतकर्ता न्यायालय, अधिकरण अथवा मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकारी से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।
- योजना के अधिक विवरण के लिए <https://www.rbi.org.in> देखें।