

रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक ओम्बड्समन योजना 2026 मुख्य वैशिष्ट्ये

❖ प्रयोज्यता:

एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, 2026 ("योजना") 1 जुलै 2026 पासून लागू आहे. योजनेअंतर्गत समाविष्ट असलेल्या विनियमित संस्थांविरुद्धच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी एक किफायतशीर, जलद व गैर-विरोधात्मक पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध करून देणे हा या योजनेचा उद्देश आहे.

ही योजना बँका अथवा बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी, अथवा बिगर-बँक प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स जारीकर्ता, अथवा पतमाहिती कंपनी, अथवा भारतीय रिझर्व्ह बँक ("आरबीआय") कडून वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्या जाणाऱ्या कोणत्याही अन्य संस्थेवर, योजनेअंतर्गत वगळलेल्या मर्यादेखेरीज, लागू असेल;

❖ व्याख्या:

'सेवेतील त्रुटी' म्हणजे अशा कोणत्याही सेवेतील एखादी उणीव किंवा अपुरेपणा, जी विनियमित संस्थेने वैधानिकरीत्या अथवा अन्यथा पुरवणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक हानी किंवा नुकसान होऊ शकते किंवा होऊ शकत नाही;

'अपिलीय प्राधिकारी' म्हणजे रिझर्व्ह बँकेच्या ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक;

'प्राधिकृत प्रतिनिधी' म्हणजे वकिलाव्यतिरिक्त अशी व्यक्ती, जिला आरबीआय ओम्बड्समनसमोरील कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी रीतसर नियुक्त करून लेखी स्वरूपात प्राधिकृत केले गेले आहे;

'अधिनिर्णय (अवॉर्ड)' म्हणजे आरबीआय ओम्बड्समनने योजनेच्या कलम 15 अंतर्गत विनियमित संस्थेला, विहित कालमर्यादित आपल्या दायित्वांच्या विशिष्ट पूर्ततेसाठी दिलेला निर्देश;

'तक्रार' म्हणजे विनियमित संस्थेकडून सेवेतील त्रुटीचा आरोप करणारे, तिच्या ग्राहकाने अथवा त्याच्या/तिच्या प्राधिकृत प्रतिनिधीने सादर केलेले लेखी निवेदन, ज्यामध्ये योजनेच्या तरतुदींअंतर्गत दाद मागितलेली असते;

'ग्राहक' म्हणजे अशी व्यक्ती जी विनियमित संस्थेने पुरवलेल्या सेवेचा वापर करते, अथवा त्यासाठी अर्जदार आहे.

❖ योजनेअंतर्गत तक्रार निवारणाची कार्यपद्धती:

• तक्रारीचे आधार:

विनियमित संस्थेच्या ("आरई") अशा कोणत्याही कृती/वगळणुकीमुळे सेवेत त्रुटी निर्माण होते, त्यासंदर्भात व्यक्ती स्वतः अथवा प्राधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकते;

• तक्रारीच्या ग्राह्यतेचे आधार:

क. योजनेअंतर्गत कोणतीही तक्रार केवळ तेव्हाच ग्राह्य ठरेल जेव्हा खालील अटी पूर्ण होतील:

- तक्रार थेट आरबीआय ओम्बड्समनला उद्देशून केलेली असावी. तथापि, यामध्ये असा कोणताही पत्रव्यवहार समाविष्ट नाही ज्यामध्ये आरबीआयला केवळ पृष्ठांकित/प्रतीमध्ये नमूद केलेले असेल (मग ते ई-मेलद्वारे असो वा प्रत्यक्ष स्वरूपात); आणि
- तक्रार, तक्रारदाराने स्वतः अथवा वकिलाव्यतिरिक्त एखाद्या प्राधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केलेली असावी, याखेरीज की वकील स्वतःच पीडित व्यक्ती असेल; आणि
- तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये निर्दिष्ट केलेली संपूर्ण माहिती पुरवेल; आणि
- तक्रार स्वरूपाने अपमानास्पद अथवा क्षुल्लक अथवा त्रासदायक नसावी; आणि
- तक्रारदाराने योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित विनियमित संस्थेकडे प्रथम लेखी स्वरूपात अथवा अन्य कोणत्याही माध्यमातून तक्रार केलेली असावी, जिथे तक्रार केल्याचा पुरावा तक्रारदार सादर करू शकेल; आणि

- vi. विनियमित संस्थेला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर तक्रारदाराला 30 दिवसांच्या आत अथवा रिझर्व्ह बँक, भारतीय राष्ट्रीय देयके महामंडळ, किंवा कार्ड नेटवर्क मार्गदर्शक तत्वांनुसार, असल्यास, निर्दिष्ट केलेल्या कालावधीत (यांपैकी जो अधिक असेल) कोणतेही उत्तर मिळाले नसावे; अथवा तक्रारदार विनियमित संस्थेने दिलेल्या उत्तराने/निवारणाने समाधानी नसावा; आणि
- vii. तक्रार, उप-कलम (1)(च) मध्ये निर्दिष्ट केलेली कालमर्यादा संपण्याची तारीख अथवा संबंधित विनियमित संस्थेकडून आलेल्या शेवटच्या पत्रव्यवहाराची तारीख, यांपैकी जी नंतरची असेल, त्यापासून 90 दिवसांच्या आत आरबीआय ओम्बड्समनकडे केलेली असावी; आणि
- viii. विनियमित संस्थेकडे तक्रार, अशा दाव्यांसाठी मुदत अधिनियम, 1963 अंतर्गत विहित केलेली मुदत संपण्यापूर्वी केलेली असावी.

ख. तक्रार त्याच तक्रारीसंदर्भात नसावी जी आधीच:

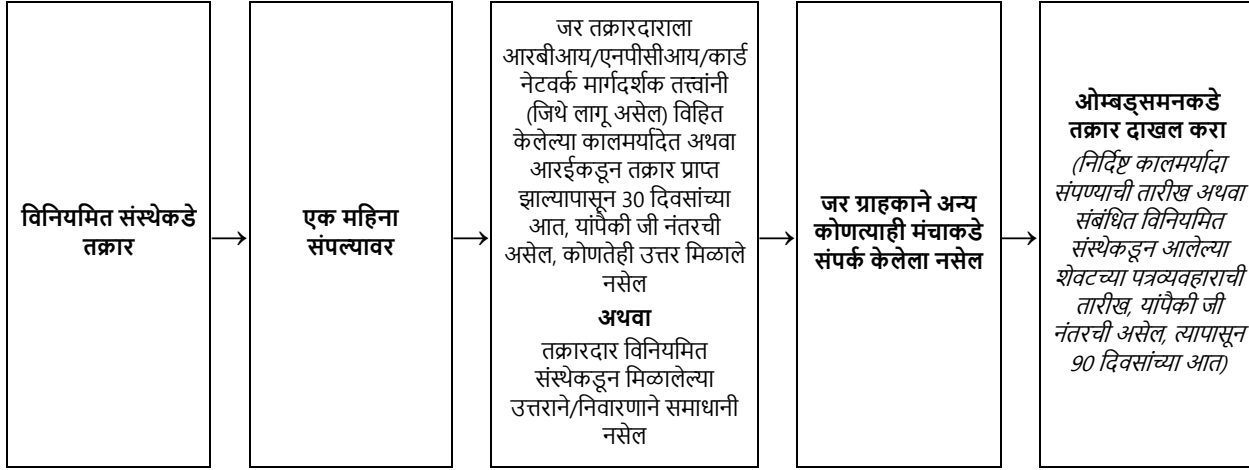
- i. आरबीआय ओम्बड्समनच्या कार्यालयासमोर प्रलंबित आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झाली असो वा नसो किंवा एक वा अधिक तक्रारदारांसह;
- ii. आरबीआय ओम्बड्समनच्या कार्यालयाने गुणवत्तेच्या आधारावर निकाली काढली आहे किंवा तीवर विचार केला आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झाली असो वा नसो किंवा एक वा अधिक तक्रारदारांसह;
- iii. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण अथवा लवाद किंवा अन्य कोणत्याही न्यायिक वा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर प्रलंबित आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झाली असो वा नसो किंवा एक वा अधिक तक्रारदारांसह;
- iv. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण अथवा लवाद किंवा अन्य कोणत्याही न्यायिक वा अर्ध-न्यायिक मंचाने गुणवत्तेच्या आधारावर निकाली काढली आहे किंवा तीवर विचार केला आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झाली असो वा नसो किंवा एक वा अधिक तक्रारदारांसह;

• **योजनेअंतर्गत तक्रार अग्राह्य ठरण्याचे आधार असे आहेत ज्यामध्ये खालीलप्रमाणे बाबींचा समावेश होतो:**

- क. विनियमित संस्थेचा व्यावसायिक निर्णय/विचार;
- ख. विक्रेता व विनियमित संस्था यांच्यातील वाद;
- ग. विनियमित संस्थेच्या व्यवस्थापन अथवा अधिकाऱ्यांविरुद्धच्या तक्रारी;
- घ. असा वाद ज्यामध्ये न्यायिक/अर्ध-न्यायिक अथवा वैधानिक किंवा कायदा अंमलबजावणी प्राधिकाऱ्याच्या आदेशांच्या अनुपालनार्थ कारवाई सुरू केलेली असेल;
- ङ. आरबीआयच्या नियामक कक्षेत न येणारी सेवा;
- च. विनियमित संस्थांमधील वाद;
- छ. विनियमित संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी निगडित वाद;
- ज. अशी तक्रार जिच्यासाठी पतमाहिती कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 च्या कलम 18 मध्ये उपाय उपलब्ध करून दिलेला आहे; आणि
- झ. योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या विनियमित संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित तक्रार.

योजनेच्या उप-कलम (1) मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या पात्रता अटी पूर्ण न करणाऱ्या तक्रारी तसेच योजनेच्या उप-कलम (2) मध्ये नमूद केलेल्या तक्रारी, तक्रारदाराला योग्य ती सूचना देऊन, पुढील कोणत्याही तपासणीशिवाय, सुरुवातीलाच अग्राह्य मानून फेटाळल्या जातील.

❖ तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:



नाव व संपर्क तपशील नाव: सोनल कुमार पदनाम: मुख्य नोडल अधिकारी दूरध्वनी क्र.: +91 8047168295 ई-मेल आयडी: nodalofficer@godrejfinance.com (जर तक्रारदाराला 15 कामकाजाच्या दिवसांत समाधानकारक उत्तर मिळाले नसेल)	आरबीआय ओम्बड्समनचे तक्रार दाखल करण्याचे पोर्टल: https://cms.rbi.org.in ई-मेल अथवा प्रत्यक्ष माध्यमासाठी केंद्रीकृत पावती व प्रक्रिया केंद्र (CRPC) चे संपर्क तपशील: ई-मेल आयडी: crpc@rbi.org.in पत्ता: केंद्रीकृत पावती व प्रक्रिया केंद्र (CRPC), भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेक्टर 17, चंदीगड – 160017 टोल फ्री क्र. – 14448 (जर तक्रारीच्या 30 दिवसांत कोणतेही उत्तर मिळाले नसेल अथवा जर तक्रार पूर्णतः/अंशतः फेटाळली गेली असेल आणि ग्राहक उत्तराने असमाधानी राहिला असेल)
--	--

❖ अपिलीय प्राधिकार्यासमोर अपील:

योजनेच्या कलम 15(1) अंतर्गत एखाद्या अधिनिर्णयामुळे व्यथित झालेला तक्रारदार, अधिनिर्णय प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभाग (CEPD), आरबीआय यांच्यासमोर अपील करू शकतो;

अपिलीय प्राधिकारी, जर त्यांची खात्री पटली की तक्रारदाराकडे विहित मुदतीत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण होते, तर 30 दिवसांपेक्षा अधिक नसेल अशी अतिरिक्त मुदत मंजूर करू शकतात.

❖ तक्रारींचे निवारण:

- आरबीआय ओम्बड्समनसमोरील कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असते.
- विनियमित संस्था, तक्रार प्राप्त झाल्यावर, तक्रारीतील विधानांसंबंधी आपले लेखी उत्तर, ज्या कागदपत्रांवर ती अवलंबून आहे त्यांच्या प्रती सोबत जोडून, आरबीआय ओम्बड्समनच्या कार्यालयासमोर 15 दिवसांच्या आत सादर करेल.
परंतु आरबीआय ओम्बड्समनचे कार्यालय, विनियमित संस्थेच्या लेखी विनंतीवरून, तिचे लेखी उत्तर व कागदपत्रे सादर करण्यासाठी योग्य वाटेल अशी अतिरिक्त मुदत मंजूर करू शकते.
- आरबीआय ओम्बड्समन, आवश्यक वाटल्यास व तक्रारीच्या परिस्थितीच्या आधारे, कोणत्याही टप्प्यावर विनियमित संस्थेला अशी कारवाई करण्याबाबत सल्ला देऊ शकतो जिच्यामुळे तक्रारीचे पूर्ण किंवा अंशतः निवारण व निपटारा होऊ शकेल, आणि
(क) जर विनियमित संस्था विहित मुदतीत कारवाई करते व सल्ल्याचे पालन करते आणि तक्रारदार तो स्वीकारतो, तर तक्रार कलम 14(8)(ख) अंतर्गत बंद केली जाईल;
(ख) जर तक्रारदार विहित मुदतीत प्रतिसाद देत नाही अथवा निराधार ठरणारी एखादी हरकत घेतो, तर तक्रार अनुक्रमे कलम 14(8)(क) अथवा कलम 14(8)(घ) अंतर्गत बंद केली जाईल;
- सुलभीकरण, सलोखा अथवा मध्यस्थीद्वारे निपटार्यास प्रोत्साहन देतो; निपटारा न झाल्यास, अधिनिर्णय/आदेश जारी करू शकतो.

❖ टीप:

- ही एक पर्यायी विवाद निवारण यंत्रणा आहे.
- तक्रारदार न्यायालय, न्यायाधिकरण अथवा लवाद किंवा अन्य कोणत्याही मंच वा प्राधिकार्याकडे संपर्क साधण्यास मुक्त आहे.
- योजनेच्या अधिक तपशिलांसाठी <https://www.rbi.org.in> पहा.