

रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021

भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 के 10) की धारा 35A, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 के 2) की धारा 45L और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 के 51) की धारा 18 के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को त्वरित और लागत प्रभावी तरीके से हल करने की एक योजना है।

इस योजना के तहत निम्नलिखित शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं जब -

- क) शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित संस्था द्वारा खारिज कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं हो; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो; तथा
- ख) शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से शिकायत का उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर शिकायत ओम्बड्समैन को की जाती है या जहां शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ हो।
- ग) शिकायत ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित है या ओम्बड्समैन द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या संबोधन किया गया हो,
- घ) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं / पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं;
- ङ) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद प्रकृति की न हो;
- च) इस तरह के दावों के लिए परिसीमन अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई हो;
- छ) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता हो;
- ज) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई गई हो, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

इस योजना के तहत निम्न शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा -

- क) किसी विनियमित संस्था का वाणिज्यिक फैसला/वाणिज्यिक निर्णय;
- ख) किसी आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- ग) कोई शिकायत जो सीधे ओम्बड्समैन को संबोधित नहीं हो;
- घ) किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;

- ड) वह विवाद जिसमें एक वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की गई हो;
- च) कोई ऐसी सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में ना हो;
- छ) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; तथा
- ज) किसी विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद

शिकायत दर्ज करने के लिए आप निम्न में से कोई भी चैनल/तरीका चुन सकते हैं -

- क) पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर लॉग ऑन करें
 - ख) केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) से **टोल फ्री नंबर :- 14448** पर संपर्क करें
 - ग) ईमेल आईडी crpc@rbi.org.in पर अपनी शिकायत लिख भेजें
 - घ) इस भौतिक पते पर पत्र लिखें "केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
- यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे।

शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब -

- क) इसे ओम्बड्समैन के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ विनियमित इकाई द्वारा सुलझाया गया है; या
- ख) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जो दर्ज किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
- ग) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है

यह योजना 12 नवंबर 2021 से लागू है

अधिसूचना के बारे में अधिक जानकारी आरबीआई के नीचे दिए गए लिंक पर पाई जा सकती है-

[सीईपीडी. पीआरडी. सं. S873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नवंबर, 2021](#)