

SALIENT FEATURES OF THE RBI INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2026

The Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2026 has been issued on January 16, 2026 replacing the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021, effective from July 01, 2026. The Scheme aims to provide a cost-effective, expeditious, non-adversarial alternate grievance redress mechanism for the resolution of complaints against Regulated Entities covered under the Scheme.

Any customer who experiences a deficiency in service due to an act or omission by a the Company, may file a complaint under the aforesaid Scheme, either personally or through an authorized representative, except for an advocate.

The Scheme defines 'deficiency in service' as the basis for filing a complaint while also specifying certain exclusions. As a result, complaints will no longer be rejected solely on the grounds of "not being covered under the listed grounds in the Scheme."

To facilitate this process, the RBI has established a Centralized Receipt and Processing Centre in Chandigarh to handle the receipt and initial processing of complaints submitted online, physically or via email, in any language.

How can a customer file a complaint?

Complaints must first be lodged with the regulated entity (RE) which REs must resolve complaints within 30 days. If unresolved, customers can approach RBI within 90 days of expiry of the 30-day period or last communication, whichever is later.

Grounds for maintainability of a Complaint:

1. A complaint under the Scheme shall be maintainable only if the following conditions are satisfied:

- (a) the complaint is addressed to the RBI Ombudsman directly. However, it does not include a communication in which the Reserve Bank is merely endorsed/marked in copy (whether by e-mail or in physical form); and
- (b) the complaint is lodged by the Complainant personally or through an authorised representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person; and
- (c) the Complainant provides complete information as specified in clause 11 of the Scheme; and
- (d) the complaint is not abusive or frivolous or vexatious in nature; and
- (e) the Complainant had first made a complaint in writing or through any other mode to the Regulated Entity concerned, where proof of having made a complaint can be produced by the Complainant, before making a complaint under the Scheme; and
- (f) the Complainant has not received any reply within 30 days or within the time specified by the Reserve Bank, National Payments Corporation of India, or under Card Network guidelines, if any, whichever is higher after the Regulated Entity received the complaint; or the Complainant is not satisfied with the reply / resolution provided by the Regulated Entity; and
- (g) the complaint is made to the RBI Ombudsman within 90 days from the date on which the timeline specified in sub-clause (1)(f) expires or the date of the last communication from the

concerned Regulated Entity, whichever is later; and

(h) the complaint is not relating to the same grievance, which is already pending before the Office of the RBI Ombudsman, whether or not received from the same Complainant or along with one or more Complainants; or

(i) the complaint is not relating to the same grievance, which is already settled or dealt with on merits, by the Office of the RBI Ombudsman, whether or not received from the same Complainant or along with one or more Complainants; and

(j) the complaint is not relating to the same grievance, which is already pending before any Court, Tribunal or Arbitrator or any other judicial or quasi-judicial forum, whether or not received from the same Complainant or along with one or more of the Complainants; or

(k) the complaint is not relating to the same grievance, which is already settled or dealt with on merits, by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other judicial or quasi-judicial forum, whether or not received from the same Complainant or along with one or more of the Complainants; and

(l) the complaint to the Regulated Entity was made before the expiry of the period of limitation prescribed under the Limitation Act, 1963, for such claims.

Explanation 1: For the purposes of sub-clause (1)(j) and (1)(k), a complaint relating to the same grievance does not include criminal proceedings pending or decided before a Court or Tribunal or any police investigation initiated in a criminal offence.

2. The complaints involving the following matters are excluded from the purview of the Scheme:

(a) matters related to commercial judgment or decision of a Regulated Entity;

(b) a dispute between a vendor and a Regulated Entity;

(c) grievances against Management or Executives of a Regulated Entity;

(d) a grievance arising from an action of a Regulated Entity in compliance with the orders of a judicial/quasi-judicial or statutory or law enforcing authority;

(e) a service not within the regulatory purview of the Reserve Bank;

(f) a dispute between Regulated Entities;

(g) a dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity;

(h) a grievance for which a remedy has been provided in Section 18 of the Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005; and

(i) a grievance pertaining to customers of Regulated Entity not included under the Scheme.

3. Complaints not meeting the eligibility conditions as specified under sub-clause (1) and complaints that are mentioned in sub-clause (2), shall be rejected at the outset as non-maintainable without further examination, with appropriate communication to the Complainant.

For more details regarding lodging a complaint with the company, please refer our Grievance Redressal Policy available at www.edgrofin.com/grievance-redressal

Details of Principal Nodal Officer:

Name: Mr. Guru Prasad
Contact number: 7412812312
e-mail ID: gro@edgrofin.com

Compliant can be filed with RBI in the following ways:

1. Online: Link to RBI Ombudsman complaint lodging portal (CMS Portal) (<https://cms.rbi.org.in>) or;
2. Email: at crpc@rbi.org.in or;
3. Physical: by sending a filled-in complaint form with supporting documents by post/courier to the following address:

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)
Reserve Bank of India
Central Vista, Sector 17
Chandigarh - 160 017

Copy of the scheme is available at the Company's Head office and also uploaded on the website of the Company. Also, please refer to <http://www.rbi.org.in/> for further details of the Scheme.

भारतीय रिज़र्व बैंक की एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 की प्रमुख विशेषताएँ

भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 को 16 जनवरी 2026 को जारी किया गया है और यह 01 जुलाई 2026 से प्रभावी होकर भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 का स्थान लेती है। योजना का उद्देश्य योजना के अंतर्गत आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए किफायती, त्वरित और गैर-विवादात्मक वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराना है।

कंपनी के किसी कार्य या चूक के कारण सेवा में कमी का अनुभव करने वाला कोई भी ग्राहक, किसी अधिवक्ता को छोड़कर, स्वयं या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से इस योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज कर सकता है।

योजना में 'सेवा में कमी' को शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में परिभाषित किया गया है तथा कुछ अपवर्जन भी निर्दिष्ट किए गए हैं। इसलिए शिकायतों को केवल इस आधार पर अस्वीकार नहीं किया जाएगा कि वे "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।"

इस प्रक्रिया को सुगम बनाने के लिए RBI ने चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया है, जो ऑनलाइन, भौतिक रूप से या ई-मेल के माध्यम से किसी भी भाषा में प्रस्तुत शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रक्रिया संभालता है।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

शिकायत पहले विनियमित संस्था (RE) के पास दर्ज की जानी चाहिए और RE को शिकायत 30 दिनों के भीतर हल करनी होगी। यदि समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक 30-दिन की अवधि समाप्त होने की तारीख या अंतिम संचार की तारीख, जो भी बाद में हो, से 90 दिनों के भीतर RBI से संपर्क कर सकता है।

शिकायत की ग्राह्यता के आधार:

1. योजना के अंतर्गत शिकायत तभी ग्राह्य होगी जब निम्नलिखित शर्तें पूरी हों:

- (a) शिकायत सीधे RBI लोकपाल को संबोधित हो; RBI को केवल CC में चिह्नित किया गया संचार इसमें शामिल नहीं है; और
- (b) शिकायतकर्ता स्वयं या अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत करे, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो; और
- (c) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूर्ण जानकारी दे; और
- (d) शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या दुर्भावनापूर्ण प्रकृति की न हो; और
- (e) योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था के पास लिखित या अन्य माध्यम से शिकायत की गई हो और उसका प्रमाण उपलब्ध हो; और
- (f) RE द्वारा शिकायत प्राप्त होने के बाद 30 दिनों के भीतर या RBI, National Payments Corporation of India अथवा लागू Card Network दिशानिर्देशों में निर्दिष्ट समय के भीतर, इनमें से जो अधिक हो, उत्तर न मिला हो; या शिकायतकर्ता RE के उत्तर/समाधान से संतुष्ट न हो; और (g) RBI लोकपाल को शिकायत उप-खंड (1)(f) की समय-सीमा समाप्त होने या RE के अंतिम संचार की तारीख, जो बाद में हो, से 90 दिनों के भीतर की गई हो; और
- (h) वही शिकायत RBI लोकपाल कार्यालय के समक्ष पहले से लंबित न हो; या
- (i) वही शिकायत RBI लोकपाल कार्यालय द्वारा पहले ही निपटाई या गुण-दोष के आधार पर तय न की गई हो; और
- (j) वही शिकायत किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या अन्य न्यायिक/अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित न हो; या
- (k) वही शिकायत किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या अन्य न्यायिक/अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा पहले ही निपटाई या गुण-दोष के आधार पर तय न की गई हो; और
- (l) ऐसे दावों के लिए Limitation Act, 1963 के अंतर्गत निर्धारित परिसीमा अवधि समाप्त होने से पहले RE को शिकायत की गई हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (1)(j) और (1)(k) के लिए, समान शिकायत में न्यायालय/अधिकरण के समक्ष लंबित या निर्णयित आपराधिक कार्यवाही अथवा आपराधिक अपराध से संबंधित पुलिस जांच शामिल नहीं है।

2. निम्नलिखित मामलों से संबंधित शिकायतें योजना के दायरे से बाहर हैं:

- (a) विनियमित संस्था के वाणिज्यिक निर्णय या निर्णय से संबंधित मामले;
- (b) विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद;
- (c) विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यकारियों के विरुद्ध शिकायतें;
- (d) न्यायिक/अर्ध-न्यायिक, वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में RE द्वारा की गई कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत;
- (e) RBI के नियामक अधिकार क्षेत्र में न आने वाली सेवा;
- (f) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;
- (g) विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद;
- (h) Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 की Section 18 में जिसके लिए उपाय उपलब्ध है ऐसी शिकायत; और
- (i) योजना में शामिल न किए गए RE के ग्राहकों से संबंधित शिकायत।

3. उप-खंड (1) की पात्रता शर्तें पूरी न करने वाली तथा उप-खंड (2) में उल्लिखित शिकायतें, उचित सूचना के साथ, बिना आगे जांच के प्रारंभ में ही non-maintainable के रूप में अस्वीकार की जाएंगी।

कंपनी के पास शिकायत दर्ज करने के संबंध में अधिक जानकारी के लिए www.edgrofin.com/grievance-redressal पर उपलब्ध हमारी Grievance Redressal Policy देखें।

प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण:

नाम: श्री गुरु प्रसाद

संपर्क नंबर: 7412812312

ई-मेल ID: gro@edgrofin.com

RBI में शिकायत निम्नलिखित तरीकों से दर्ज की जा सकती है:

- 1. ऑनलाइन: RBI Ombudsman complaint lodging portal (CMS Portal): <https://cms.rbi.org.in> या;
- 2. ई-मेल: crpc@rbi.org.in या;
- 3. भौतिक रूप से: सहायक दस्तावेजों सहित भरा हुआ शिकायत फॉर्म डाक/कूरियर द्वारा:

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)

Reserve Bank of India

Central Vista, Sector 17

Chandigarh - 160 017

योजना की प्रति कंपनी के Head Office में उपलब्ध है और कंपनी की वेबसाइट पर भी अपलोड की गई है। योजना के अधिक विवरण के लिए <http://www.rbi.org.in/> देखें।

RBI ಸಮಗ್ರ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2026ರ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2026 ಅನ್ನು 16 ಜನವರಿ 2026ರಂದು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಇದು Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 ಅನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು 01 ಜುಲೈ 2026ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ (Regulated Entities) ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ, ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ವಿವಾದರಹಿತ ಪರ್ಯಾಯ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದ (act or omission) ಕಾರಣದಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ಅನುಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು, ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಮೇಲ್ಕಂಡ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಯೋಜನೆಯು **ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ (deficiency in service)**ಯನ್ನು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೆಲವು ಹೊರತಾಗುವಿಕೆಗಳನ್ನೂ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, "ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿರುವ ಆಧಾರಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ" ಎಂಬ ಕಾರಣವೊಂದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು, RBIಯು ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿ Centralized Receipt and Processing Centre ಅನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ್ದು, ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್, ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುವನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೊದಲು ಸಂಬಂಧಿತ **ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆ (Regulated Entity - RE)**ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. REಗಳು ದೂರುಗಳನ್ನು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು. ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ REಯಿಂದ ಬಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕ — ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಂತರದ ದಿನಾಂಕವೋ — ಆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು RBIಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೀಯತೆಗೆ (Maintainability) ಅನ್ವಯಿಸುವ ಆಧಾರಗಳು

1. ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರು ಕೆಳಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೀಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ:

(a) ದೂರುವನ್ನು ನೇರವಾಗಿ RBI ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ (RBI Ombudsman) ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು. ಆದರೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಕೇವಲ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ/CCಯಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಿರುವ ಅಥವಾ ನಕಲು ಕಳುಹಿಸಿರುವ ಸಂವಹನವನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿರಲಿ) ಇದರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

(b) ದೂರುವನ್ನು ದೂರುದಾರರು (Complainant) ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು. ಆದರೆ, ವಕೀಲರೇ ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ (aggrieved person), ಈ ವಿನಾಯಿತಿ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

(c) ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ Clause 11ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿರಬೇಕು; ಮತ್ತು

(d) ದೂರುವು ಅವಾಚ್ಯ (abusive), ಕುಲ್ಪಕ (frivolous) ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳಕಾರಿ/ದುರುದ್ದೇಶಪೂರಿತ (vexatious) ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿರಬಾರದು; ಮತ್ತು

(e) ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೊದಲು, ದೂರುದಾರರು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ (Regulated Entity) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಮೊದಲು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಿರಬೇಕು; ಮತ್ತು

(f) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ, ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, National Payments Corporation of India (NPCI) ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ Card Network ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ — ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಹೆಚ್ಚಿನ

ಅವಧಿಯದ್ದೋ ಆ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ — ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ದೊರಕಿರಬಾರದು; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೀಡಿರುವ ಉತ್ತರ/ಪರಿಹಾರದಿಂದ ದೂರುದಾರರು ತೃಪ್ತರಾಗಿರಬಾರದು; ಮತ್ತು

(g) ಉಪ-ಖಂಡ ***(1)(f)**ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವ ಅವಧಿ ಮುಕ್ತಾಯವಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಬಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ, ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಂತರದ ದಿನಾಂಕವೋ, ಆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳೊಳಗೆ RBI ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು; ಮತ್ತು

(h) ಅದೇ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆ (same grievance) ಈಗಾಗಲೇ RBI ಲೋಕಪಾಲರ ಕಚೇರಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರಬಾರದು. ಈ ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ, ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ; ಅಥವಾ

(i) ಅದೇ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು, RBI ಲೋಕಪಾಲರ ಕಚೇರಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರಬಾರದು ಅಥವಾ ಅದರ merits ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಿ ನಿರ್ಧರಿಸಿರಬಾರದು. ಈ ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ, ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು

(j) ಅದೇ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಈಗಾಗಲೇ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ (Tribunal), ಮಧ್ಯಸ್ಥ (Arbitrator) ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಿಕ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಿಕ ವೇದಿಕೆಯ (judicial or quasi-judicial forum) ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರಬಾರದು. ಈ ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ, ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ; ಅಥವಾ

(k) ಅದೇ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಿಕ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಿಕ ವೇದಿಕೆಯು ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರಬಾರದು ಅಥವಾ ಅದರ merits ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಿ ನಿರ್ಧರಿಸಿರಬಾರದು. ಈ ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ, ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು

(l) ಅಂತಹ ದಾವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ Limitation Act, 1963 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಕಾಲಮಿತಿಯ ಅವಧಿ (period of limitation) ಮುಕ್ತಾಯವಾಗುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಳಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು.

ವಿವರಣೆ 1:

ಉಪ-ಖಂಡ (1)(j) ಮತ್ತು ***(1)(k)**ರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ನಿರ್ಧರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

2. ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಈ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರತಾಗಿರುತ್ತವೆ:

(a) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಮಾನ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು;

(b) Vendor ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

(c) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ Management ಅಥವಾ Executives ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳು;

(d) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಿಕ/ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಿಕ, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮದಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ದೂರು;

(e) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡದ ಸೇವೆ;

(f) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

(g) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ (employee-employer relationship) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ;

(h) Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005ರ Section 18 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ/ಉಪಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಿರುವ ದೂರು; ಮತ್ತು

(i) ಯೋಜನೆಯಡಿ ಒಳಗೊಂಡಿರದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರು.

3. ದೂರುಗಳ ತಿರಸ್ಕರಣೆ

ಉಪ-ಖಂಡ ***(1)**ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವ ಅರ್ಹತಾ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದ ದೂರುಗಳು ಹಾಗೂ ಉಪ-ಖಂಡ ***(2)**ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು, ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸದೆ, non-maintainable ಎಂದು ಆರಂಭದಲ್ಲೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕುರಿತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಂವಹನ/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿ

ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಮ್ಮ Grievance Redressal Policyಯನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ನೋಡಿ:

[Edgro – Grievance Redressal Policy](#)

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ. ಗುರು ಪ್ರಸಾದ್

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: 7412812312

ಇ-ಮೇಲ್ ID: gro@edgrofin.com

RBIಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು

RBIಗೆ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

1. ಆನ್‌ಲೈನ್: RBI Ombudsman Complaint Lodging Portal (CMS Portal):

<https://cms.rbi.org.in>

2. ಇ-ಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in

3. ಭೌತಿಕವಾಗಿ: ಪೂರ್ತಿಯಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ದೂರು ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಪೋಷಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಂಚೆ/ಕೂರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)

Reserve Bank of India

Central Vista, Sector 17

Chandigarh - 160 017

ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು **ಕಂಪನಿಯ Head Office**ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದ್ದು, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ RBIಯ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ್ನು ನೋಡಿ:

<http://www.rbi.org.in/>

RBI ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2026-ன் முக்கிய அம்சங்கள்

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2026 திட்டம் 16 ஜனவரி 2026 அன்று வெளியிடப்பட்டு, Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 திட்டத்தை மாற்றுகிறது. இத்திட்டம் 01 ஜூலை 2026 முதல் அமலுக்கு வந்துள்ளது. இந்தத் திட்டத்தின் நோக்கம், திட்டத்தின் கீழ் வரும் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு (Regulated Entities) எதிராக அளிக்கப்படும் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக, செலவு குறைந்த, விரைவான மற்றும் எதிர்மறை/வழக்குத் தன்மை இல்லாத மாற்று குறைதீர்ப்பு முறையை வழங்குவதாகும்.

நிறுவனத்தின் ஏதேனும் செயல் அல்லது செயலிழப்பு (act or omission) காரணமாக சேவையில் குறைபாட்டை எதிர்கொள்ளும் எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், மேற்கண்ட திட்டத்தின் கீழ், தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம், வழக்கறிஞரைத் தவிர்த்து, புகார் அளிக்கலாம்.

இத்திட்டம் 'சேவையில் குறைபாடு (deficiency in service)' என்பதை புகார் அளிப்பதற்கான அடிப்படையாக வரையறுக்கிறது. மேலும், சில விலக்குகளையும் குறிப்பிடுகிறது. எனவே, "இத்திட்டத்தில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள காரணங்களின் கீழ் புகார் வரவில்லை" என்ற காரணத்தை மட்டும் அடிப்படையாகக் கொண்டு புகார்கள் இனி நிராகரிக்கப்படாது.

இந்த செயல்முறையை எளிதாக்குவதற்காக, RBI ஆனது சண்டிகரில் Centralized Receipt and Processing Centre ஒன்றை நிறுவிியுள்ளது. எந்த மொழியிலும் ஆன்லைன், நேரடியாக அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் சமர்ப்பிக்கப்படும் புகார்களைப் பெறுதல் மற்றும் அவற்றின் ஆரம்ப செயலாக்கத்தை இந்த மையம் மேற்கொள்ளும்.

வாடிக்கையாளர் எவ்வாறு புகார் அளிக்கலாம்?

புகார் முதலில் சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் (Regulated Entity – RE) அளிக்கப்பட வேண்டும். RE, புகாரை 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்க வேண்டும்.

புகார் தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், 30 நாள் காலக்கெடு முடிவடைந்த தேதி அல்லது RE-யிடமிருந்து கிடைத்த கடைசி தகவல் தொடர்பு தேதி — இவற்றில் எது பின்னர் வருகிறதோ அந்த தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் RBI-யை அணுகலாம்.

புகாரை பராமரிக்கத்தக்கதாகக் கருதுவதற்கான அடிப்படைகள்

1. இத்திட்டத்தின் கீழ் அளிக்கப்படும் புகார், பின்வரும் அனைத்து நிபந்தனைகளும் பூர்த்தி செய்யப்பட்டால் மட்டுமே பராமரிக்கத்தக்கதாக இருக்கும்:

(a) புகார் நேரடியாக RBI குறைதீர்ப்பாளருக்கு (RBI Ombudsman) முகவரியிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். இருப்பினும், ரிசர்வ் வங்கி வெறுமனே CC-யில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள/நகல் அனுப்பப்பட்டுள்ள தகவல் தொடர்பு (மின்னஞ்சல் அல்லது நேரடி/பௌதிக வடிவில் இருந்தாலும்) இதில் அடங்காது; மற்றும்

(b) புகார் அளிப்பவர் (Complainant) தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது வழக்கறிஞரைத் தவிர வேறு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார்

அளித்திருக்க வேண்டும். இருப்பினும், அந்த வழக்கறிஞரே பாதிக்கப்பட்ட நபராக (aggrieved person) இருந்தால் இந்த விதிவிலக்கு பொருந்தாது; மற்றும்

(c) புகார் அளிப்பவர், இத்திட்டத்தின் Clause 11-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி முழுமையான தகவல்களை வழங்கியிருக்க வேண்டும்; மற்றும்

(d) புகார் துஷ்பிரயோகமான (abusive), அற்பமான/ஆதாரமற்ற (frivolous) அல்லது தொந்தரவு/தீங்கிழைக்கும் (vexatious) தன்மை கொண்டதாக இருக்கக்கூடாது; மற்றும்

(e) இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன்பு, புகார் அளிப்பவர் சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் (Regulated Entity) எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வேறு எந்த முறையிலோ முதலில் புகார் அளித்திருக்க வேண்டும். புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார் அளிப்பவர் வழங்கக்கூடியதாக இருக்க வேண்டும்; மற்றும்

(f) ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற பிறகு, 30 நாட்களுக்குள், அல்லது ரிசர்வ் வங்கி, National Payments Corporation of India (NPCI) அல்லது பொருந்தக்கூடிய Card Network வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடுவுக்குள் — இவற்றில் எது அதிக காலக்கெடுவோ அதற்குள் — புகார் அளிப்பவருக்கு எந்த பதிலும் கிடைக்காமல் இருக்க வேண்டும்; அல்லது ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் வழங்கிய பதில்/தீர்வில் புகார் அளிப்பவர் திருப்தி அடையாமல் இருக்க வேண்டும்; மற்றும்

(g) துணைப் பிரிவு (1)(f)-ல் குறிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடு முடிவடைந்த தேதி அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து கிடைத்த கடைசி தகவல் தொடர்பு தேதியிலிருந்து, இவற்றில் எது பின்னர் வருகிறதோ அந்த தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் RBI குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்; மற்றும்

(h) அதே புகாருடன் தொடர்புடைய அதே குறை/புகார் (same grievance) ஏற்கனவே RBI குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தின் முன் நிலுவையில் இருக்கக்கூடாது. அந்தப் புகார் அதே புகார் அளிப்பவரால் அளிக்கப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது ஒருவர் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார் அளிப்பவர்களுடன் இணைந்து அளிக்கப்பட்டிருந்தாலும் இது பொருந்தும்; அல்லது

(i) அதே புகாருடன் தொடர்புடைய அதே குறை/புகார் (same grievance) ஏற்கனவே RBI குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தால் தீர்க்கப்பட்டிருக்கக்கூடாது அல்லது அதன் merits அடிப்படையில் பரிசீலிக்கப்பட்டு முடிவு செய்யப்பட்டிருக்கக்கூடாது. அந்தப் புகார் அதே புகார் அளிப்பவரால் அளிக்கப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது ஒருவர் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார் அளிப்பவர்களுடன் இணைந்து அளிக்கப்பட்டிருந்தாலும் இது பொருந்தும்; மற்றும்

(j) அதே புகாருடன் தொடர்புடைய அதே குறை/புகார் ஏற்கனவே எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் (Tribunal), நடுவர் (Arbitrator) அல்லது வேறு எந்த நீதித்துறை அல்லது அரை-நீதித்துறை அமைப்பின் (judicial or quasi-judicial forum) முன்பாகவும் நிலுவையில் இருக்கக்கூடாது. அந்தப் புகார் அதே புகார் அளிப்பவரால் அளிக்கப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது ஒருவர் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார் அளிப்பவர்களுடன் இணைந்து அளிக்கப்பட்டிருந்தாலும் இது

பொருந்தும்; அல்லது

(k) அதே புகாருடன் தொடர்புடைய அதே குறை/புகார், எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் அல்லது வேறு எந்த நீதித்துறை அல்லது அரை-நீதித்துறை அமைப்பினாலும் ஏற்கனவே தீர்க்கப்பட்டிருக்கக்கூடாது அல்லது அதன் merits அடிப்படையில் பரிசீலிக்கப்பட்டு முடிவு செய்யப்பட்டிருக்கக்கூடாது. அந்தப் புகார் அதே புகார் அளிப்பவரால் அளிக்கப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது ஒருவர் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார் அளிப்பவர்களுடன் இணைந்து அளிக்கப்பட்டிருந்தாலும் இது பொருந்தும்; மற்றும்

(l) அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்கு Limitation Act, 1963-ன் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலவரம்பு முடிவடைவதற்கு முன்பாகவே, சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகார் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

விளக்கம் 1:

துணைப் பிரிவு (1)(j) மற்றும் (1)(k) ஆகியவற்றின் நோக்கங்களுக்காக, அதே குறை/புகாருடன் தொடர்புடையதாக இருந்தாலும், எந்தவொரு நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது ஏற்கனவே முடிவு செய்யப்பட்ட குற்றவியல் நடவடிக்கைகள், அல்லது குற்றவியல் குற்றம் தொடர்பாக தொடங்கப்பட்ட எந்தவொரு காவல்துறை விசாரணையும் இந்த வகையான புகாரில் சேராது.

2. பின்வரும் விஷயங்களை உள்ளடக்கிய புகார்கள் இத்திட்டத்தின் வரம்பிலிருந்து விலக்கப்படுகின்றன:

(a) ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிக ரீதியான முடிவு அல்லது தீர்மானம் தொடர்பான விஷயங்கள்;

(b) Vendor மற்றும் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு இடையிலான தகராறு;

(c) ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் Management அல்லது Executives-க்கு எதிரான புகார்கள்;

(d) ஏதேனும் நீதித்துறை/அரை-நீதித்துறை, சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளை பின்பற்றும் வகையில் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் மேற்கொண்ட நடவடிக்கையிலிருந்து எழும் புகார்;

(e) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் வராத சேவை;

(f) ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறு;

(g) ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் ஊழியர்-முதலாளி (employee-employer) உறவு தொடர்பான தகராறு;

(h) Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005-ன் Section 18-ன் கீழ் தீர்வு/நிவாரணம் வழங்கப்பட்டுள்ள புகார்; மற்றும்

(i) இத்திட்டத்தின் கீழ் சேர்க்கப்படாத ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான புகார்.

3. தகுதி நிபந்தனைகளை பூர்த்தி செய்யாத புகார்களின் நிராகரிப்பு

துணைப் பிரிவு (1)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தகுதி நிபந்தனைகளை பூர்த்தி

செய்யாத புகார்கள் மற்றும் துணைப் பிரிவு (2)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள புகார்கள், மேலதிக பரிசீலனை இல்லாமல், ஆரம்ப நிலையிலேயே non-maintainable என நிராகரிக்கப்படும். இது தொடர்பாக புகார் அளிப்பவருக்கு உரிய தகவல்/தொடர்பு வழங்கப்படும்.

நிறுவனத்தில் புகார் அளிப்பது தொடர்பான கூடுதல் தகவல்கள்

நிறுவனத்தில் புகார் அளிப்பது தொடர்பான கூடுதல் தகவல்களுக்கு, கீழே உள்ள எங்கள் Grievance Redressal Policy-ஐ பார்க்கவும்:

www.edgrofin.com/grievance-redressal

Principal Nodal Officer-ன் விவரங்கள்

பெயர்: திரு. குரு பிரசாத்

தொடர்பு எண்: 7412812312

மின்னஞ்சல் ID: gro@edgrofin.com

RBI-க்கு புகார் அளிக்கும் முறைகள்

RBI-க்கு பின்வரும் வழிகளில் புகார் அளிக்கலாம்:

1. ஆன்லைன்: RBI Ombudsman Complaint Lodging Portal (CMS Portal):

<https://cms.rbi.org.in>

2. மின்னஞ்சல்: crpc@rbi.org.in

3. நேரடியாக/தபால் மூலம்: பூர்த்தி செய்யப்பட்ட புகார் படிவத்துடன் தேவையான ஆதார ஆவணங்களை தபால்/கூரியர் மூலம் பின்வரும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்:

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)

Reserve Bank of India

Central Vista, Sector 17

Chandigarh - 160 017

இத்திட்டத்தின் நகல் நிறுவனத்தின் Head Office-ல் கிடைக்கிறது. மேலும், நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் பதிவேற்றப்பட்டுள்ளது.

இத்திட்டம் தொடர்பான கூடுதல் விவரங்களுக்கு RBI-யின் அதிகாரப்பூர்வ இணையதளத்தைப் பார்க்கவும்:

<http://www.rbi.org.in/>

RBI సమగ్ర లోక్‌పాల్ పథకం, 2026 – ముఖ్యాంశాలు

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2026 16 జనవరి 2026న జారీ చేయబడింది. ఇది Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 స్థానంలో అమల్లోకి వచ్చింది మరియు 01 జూలై 2026 నుండి అమలులో ఉంది. ఈ పథకం యొక్క ఉద్దేశ్యం, ఈ పథకం పరిధిలోకి వచ్చే **నియంత్రిత సంస్థల (Regulated Entities)**పై వచ్చిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఖర్చుతో కూడుకున్నది కాకుండా, త్వరితగతిన మరియు వివాదరహిత ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను అందించడం.

కంపెనీ చేసిన ఏదైనా చర్య లేదా చర్య తీసుకోకపోవడం (act or omission) కారణంగా సేవలో లోపాన్ని ఎదుర్కొనే ఏ కస్టమర్ అయినా, పై పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా, అయితే న్యాయవాది ద్వారా కాకుండా, ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఈ పథకం ***సేవలో లోపం (deficiency in service)***ను ఫిర్యాదు చేయడానికి ప్రాతిపదికగా నిర్వచించడంతో పాటు, కొన్ని మినహాయింపులను కూడా పేర్కొంటుంది. అందువల్ల, “పథకంలో పేర్కొన్న కారణాల పరిధిలోకి ఈ ఫిర్యాదు రాదు” అనే కారణంతో మాత్రమే ఫిర్యాదులను ఇకపై తిరస్కరించరు.

ఈ ప్రక్రియను సులభతరం చేయడానికి, RBI చండీగడ్‌లో Centralized Receipt and Processing Centreను ఏర్పాటు చేసింది. ఏ భాషలోనైనా ఆన్‌లైన్, భౌతికంగా లేదా ఇ-మెయిల్ ద్వారా సమర్పించబడిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం మరియు వాటి ప్రాథమిక ప్రాసెసింగ్‌ను ఈ కేంద్రం నిర్వహిస్తుంది.

కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?

ఫిర్యాదును ముందుగా సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థ (Regulated Entity – RE) వద్ద దాఖలు చేయాలి. REలు ఫిర్యాదులను 30 రోజుల్లోపు పరిష్కరించాలి. ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, 30 రోజుల గడువు ముగిసిన తేదీ లేదా RE నుండి వచ్చిన చివరి సమాచార తేదీ — వీటిలో ఏది తరువాత వస్తే ఆ తేదీ నుండి 90 రోజుల్లోపు కస్టమర్ RBIని సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదు నిర్వహణీయతకు (Maintainability) సంబంధించిన ప్రాతిపదికలు

1. ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు క్రింది అన్ని షరతులు నెరవేరినప్పుడు మాత్రమే నిర్వహణీయంగా ఉంటుంది:

(a) ఫిర్యాదు నేరుగా **RBI లోక్‌పాల్ (RBI Ombudsman)**కు ఉద్దేశించి ఉండాలి. అయితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్‌ను కేవలం CCలో చేర్చిన/కాపీగా గుర్తించిన కమ్యూనికేషన్ (ఇ-మెయిల్ లేదా భౌతిక రూపంలో అయినా) ఇందులోకి రాదు; మరియు

(b) ఫిర్యాదు దారుడు (Complainant) వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి. అయితే, ఆ న్యాయవాదే బాధిత వ్యక్తి (aggrieved person) అయితే ఈ మినహాయింపు వర్తించదు; మరియు

(c) ఫిర్యాదు దారుడు పథకంలోని Clause 11లో పేర్కొన్న విధంగా పూర్తి సమాచారాన్ని అందించి ఉండాలి; మరియు

(d) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగపూరితమైన (abusive), నిరాధారమైన/అల్పమైన (frivolous) లేదా వేధింపులకు/దురుద్దేశపూరితమైన (vexatious) స్వభావం కలిగి ఉండకూడదు; మరియు

(e) పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదు దారుడు సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు (Regulated Entity) లిఖితపూర్వకంగా లేదా ఇతర ఏదైనా విధానంలో ముందుగా ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి. ఫిర్యాదు చేసినట్లు రుజువును ఫిర్యాదు దారుడు అందించగలగాలి; మరియు

(f) నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత 30 రోజుల్లోపు, లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్, National Payments Corporation of India (NPCI) లేదా వర్తించే Card Network మార్గదర్శకాలలో

పేర్కొన్న కాలవ్యవధిలో — వీటిలో ఏది ఎక్కువ కాలవ్యవధి అయితే ఆ కాలవ్యవధిలో — ఫిర్యాదు దారునికి ఎటువంటి సమాధానం అందకపోయి ఉండాలి; లేదా నియంత్రిత సంస్థ అందించిన సమాధానం/పరిష్కారంతో ఫిర్యాదు దారుడు సంతృప్తి చెందకపోయి ఉండాలి; మరియు

(g) ఉప-ఖండం **1(f)**లో పేర్కొన్న కాలవ్యవధి ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థ నుండి వచ్చిన చివరి కమ్యూనికేషన్ తేదీ నుండి — వీటిలో ఏది తరువాత వస్తే ఆ తేదీ నుండి — 90 రోజుల్లోపు RBI లోక్ పాల్ కు ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి; మరియు

(h) అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అదే సమస్య/ఫిర్యాదు (same grievance) ఇప్పటికే RBI లోక్ పాల్ కార్యాలయం ముందు పెండింగ్ లో ఉండకూడదు. ఆ ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదు దారుడి నుండి వచ్చినా లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదు దారులతో కలిసి వచ్చినా ఇది వర్తిస్తుంది; లేదా

(i) అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అదే సమస్య/ఫిర్యాదు ఇప్పటికే RBI లోక్ పాల్ కార్యాలయం ద్వారా పరిష్కరించబడి ఉండకూడదు లేదా దాని merits ఆధారంగా పరిశీలించి నిర్ణయించబడి ఉండకూడదు. ఆ ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదు దారుడి నుండి వచ్చినా లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదు దారులతో కలిసి వచ్చినా ఇది వర్తిస్తుంది; మరియు

(j) అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అదే సమస్య/ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ (Tribunal), మధ్యవర్తి (Arbitrator) లేదా ఇతర న్యాయ లేదా అర్ధ-న్యాయ వేదిక (judicial or quasi-judicial forum) ముందు పెండింగ్ లో ఉండకూడదు. ఆ ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదు దారుడి నుండి వచ్చినా లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదు దారులతో కలిసి వచ్చినా ఇది వర్తిస్తుంది; లేదా

(k) అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అదే సమస్య/ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్, మధ్యవర్తి లేదా ఇతర న్యాయ లేదా అర్ధ-న్యాయ వేదిక ద్వారా పరిష్కరించబడి ఉండకూడదు లేదా దాని merits ఆధారంగా పరిశీలించి నిర్ణయించబడి ఉండకూడదు. ఆ ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదు దారుడి నుండి వచ్చినా లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదు దారులతో కలిసి వచ్చినా ఇది వర్తిస్తుంది; మరియు

(l) అటువంటి క్లెయిమ్ లకు సంబంధించి Limitation Act, 1963 కింద నిర్దేశించిన కాలపరిమితి ముగియకముందే సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి.

వివరణ 1:

ఉప-ఖండాలు (1)(j) మరియు (1)(k) ప్రయోజనాల కోసం, అదే సమస్య/ఫిర్యాదుకు సంబంధించినప్పటికీ, ఏదైనా కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న లేదా ఇప్పటికే నిర్ణయించబడిన క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్స్, లేదా క్రిమినల్ నేరానికి సంబంధించి ప్రారంభించబడిన పోలీసు దర్యాప్తు ఈ పరిధిలోకి రావు.

2. క్రింది విషయాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు ఈ పథకం పరిధి నుండి మినహాయించబడతాయి:

(a) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క **వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయం లేదా తీర్పు (commercial judgment or decision)**కు సంబంధించిన విషయాలు;

(b) వెండర్ మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం;

(c) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క Management లేదా Executivesకు వ్యతిరేకంగా ఉన్న ఫిర్యాదులు;

(d) ఏదైనా న్యాయ/అర్ధ-న్యాయ, చట్టబద్ధ లేదా చట్ట అమలు అధికార సంస్థ ఆదేశాలను పాటించే క్రమంలో నియంత్రిత సంస్థ తీసుకున్న చర్య నుండి ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదు;

(e) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలోకి రాని సేవ;

(f) నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం;

(g) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి (employee-employer relationship) సంబంధించిన వివాదం;

(h) Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005లోని Section 18 కింద పరిష్కారం/నివారణ అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదు; మరియు

(i) ఈ పథకం కింద చేర్చబడని నియంత్రిత సంస్థ యొక్క కస్టమర్లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు.

3. అర్హత లేని ఫిర్యాదుల తిరస్కరణ

ఉప-ఖండం ** (1) **లో పేర్కొన్న అర్హత పరతులను నెరవేర్చని ఫిర్యాదులు మరియు ఉప-ఖండం ** (2) **లో పేర్కొన్న ఫిర్యాదులు, ఎటువంటి తదుపరి పరిశీలన లేకుండా, ప్రారంభ దశలోనే **non-maintainable (నిర్వహణీయంకాని)**గా తిరస్కరించబడతాయి. ఈ విషయాన్ని ఫిర్యాదు దారునికి తగిన కమ్యూనికేషన్ ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది.

కంపెనీ వద్ద ఫిర్యాదు నమోదు చేయడం గురించి మరిన్ని వివరాలు

కంపెనీ వద్ద ఫిర్యాదు నమోదు చేయడం గురించి మరిన్ని వివరాల కోసం, క్రింద అందుబాటులో ఉన్న మా Grievance Redressal Policyని చూడండి:

www.edgrofin.com/grievance-redressal

Principal Nodal Officer వివరాలు

పేరు: శ్రీ. గురు ప్రసాద్

సంప్రదింపు నంబర్: 7412812312

ఇ-మెయిల్ ID: gro@edgrofin.com

RBIకి ఫిర్యాదును క్రింది విధానాల్లో నమోదు చేయవచ్చు:

1. ఆన్లైన్: RBI Ombudsman Complaint Lodging Portal (CMS Portal):

<https://cms.rbi.org.in>

2. ఇ-మెయిల్: crpc@rbi.org.in

3. భౌతికంగా: పూర్తి చేసిన ఫిర్యాదు ఫారంట్ పాటు సంబంధిత ఆధార పత్రాలను పోస్టు/కూరియర్ ద్వారా క్రింది చిరునామాకు పంపవచ్చు:

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)

Reserve Bank of India

Central Vista, Sector 17

Chandigarh - 160 017

ఈ పథకం యొక్క ప్రతిని కంపెనీ Head Officeలో అందుబాటులో ఉంచారు. అలాగే, కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా అప్లోడ్ చేయబడింది.

పథకానికి సంబంధించిన మరిన్ని వివరాల కోసం RBI అధికారిక వెబ్సైట్ను చూడండి:

<http://www.rbi.org.in/>

RBI സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2026 - പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2026 2026 ജനുവരി 16-ന് പുറപ്പെടുവിക്കുകയും, Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021-ന് പകരമായി നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഈ പദ്ധതി 2026 ജൂലൈ 01 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നു. പദ്ധതിയുടെ ലക്ഷ്യം, പദ്ധതിയുടെ പരിധിയിൽ വരുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെ (Regulated Entities) ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ചെലവ് കുറഞ്ഞതും വേഗത്തിലുള്ളതും തർക്കരഹിതവുമായ ഒരു ബദൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നൽകുക എന്നതാണ്.

കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനം അല്ലെങ്കിൽ പ്രവർത്തനത്തിലെ വീഴ്ച (act or omission) മൂലം സേവനത്തിൽ കുറവ് അനുഭവപ്പെടുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും, മുകളിൽ പറഞ്ഞ പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ സ്വയം അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേന, എന്നാൽ ഒരു അഭിഭാഷകൻ മുഖേന അല്ലാതെ, പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

പദ്ധതി 'സേവനത്തിലെ കുറവ് (deficiency in service)' എന്നതിനെ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനമായി നിർവ്വചിക്കുകയും, ചില ഒഴിവാക്കലുകൾ വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. അതിനാൽ, "പദ്ധതിയിൽ പട്ടികപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന കാരണങ്ങളുടെ പരിധിയിൽ പരാതി വരുന്നതല്ല" എന്ന കാരണത്താൽ മാത്രം പരാതികൾ ഇനി നിരസിക്കപ്പെടുകയില്ല.

ഈ നടപടിക്രമം സുഗമമാക്കുന്നതിനായി, RBI ചണ്ഡീഗഢിൽ Centralized Receipt and Processing Centre സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഏത് ഭാഷയിലും ഓൺലൈനായി, നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ഇ-മെയിൽ മുഖേനയോ സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുകയും അവയുടെ പ്രാഥമിക നടപടികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നത് ഈ കേന്ദ്രമാണ്.

ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെ പരാതി സമർപ്പിക്കാം?

പരാതി ആദ്യം ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് (Regulated Entity - RE) സമർപ്പിക്കണം. RE പരാതികൾ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കണം. പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, 30 ദിവസത്തെ കാലയളവ് അവസാനിച്ച തീയതി അല്ലെങ്കിൽ RE-യിൽ നിന്നുള്ള അവസാന ആശയവിനിമയത്തിന്റേ തീയതി - ഇവയിൽ ഏതാണ് പിന്നീട് വരുന്നതോ അതിൽ നിന്ന് 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് RBIയെ സമീപിക്കാം.

പരാതിയുടെ Maintainability-നുള്ള അടിസ്ഥാനങ്ങൾ

1. പദ്ധതിയുടെ കീഴിലുള്ള ഒരു പരാതി താഴെപ്പറയുന്ന എല്ലാ നിബന്ധനകളും പാലിച്ചാൽ മാത്രമേ പരിഗണിക്കപ്പെടുകയുള്ളൂ:

(a) പരാതി നേരിട്ട് RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ (RBI Ombudsman) അഭിസംബോധന ചെയ്തിരിക്കണം. എന്നാൽ, റിസർവ് ബാങ്കിനെ വെറും CC-യിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള/പകർപ്പ് നൽകിയിട്ടുള്ള ആശയവിനിമയം (ഇ-മെയിൽ വഴിയോ ഭൗതിക രൂപത്തിലോ ആയാലും) ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നതല്ല; കൂടാതെ

(b) പരാതി നൽകുന്ന വ്യക്തി (Complainant) സ്വയം അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകൻ അല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേന പരാതി സമർപ്പിച്ചിരിക്കണം. എന്നാൽ, അഭിഭാഷകൻ തന്നെയാണ് ബാധിത വ്യക്തിയെങ്കിൽ (aggrieved person), ഈ ഒഴിവാക്കൽ ബാധകമല്ല; കൂടാതെ

(c) പദ്ധതിയുടെ Clause 11-ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രകാരം പരാതിക്കാരൻ പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കണം; കൂടാതെ

(d) പരാതി അപമര്യാദാപരമായ (abusive), അടിസ്ഥാനരഹിതമായ/നിസ്സാരമായ (frivolous) അല്ലെങ്കിൽ ഉപദ്രവകരമായ/ദുരുദ്ദേശപരമായ (vexatious) സ്വഭാവമുള്ളതായിരിക്കരുത്; കൂടാതെ

(e) പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് (Regulated Entity) എഴുത്തിലൂടെയോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെയോ ആദ്യം പരാതി നൽകിയിരിക്കണം. പരാതി നൽകിയതിന്റെ തെളിവ് പരാതിക്കാരന് സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയണം; കൂടാതെ

(f) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പരാതി സ്വീകരിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക്, National Payments Corporation of India (NPCI) അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ Card Network മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള കാലയളവിനുള്ളിൽ — ഇവയിൽ ഏതാണ് കൂടുതൽ ദൈർഘ്യമുള്ളതോ ആ കാലയളവിനുള്ളിൽ — പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടില്ലായിരിക്കണം; അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നൽകിയ മറുപടി/പരിഹാരത്തിൽ പരാതിക്കാരന് തൃപ്തിയില്ലായിരിക്കണം; കൂടാതെ

(g) ഉപ-ഖണ്ഡം (1)(f)-ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള കാലയളവ് അവസാനിച്ച തീയതി മുതൽ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നുള്ള അവസാന ആശയവിനിമയത്തിന്റെ തീയതി മുതൽ — ഇവയിൽ ഏതാണ് പിന്നീട് വരുന്നതോ ആ തീയതി മുതൽ — 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ RBI ഓംബുസ്മാനെ പരാതി അറിയിച്ചിരിക്കണം; കൂടാതെ

(h) അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അതേ പരാതിപ്രശ്നം (same grievance) ഇതിനകം RBI ഓംബുസ്മാന്റെ ഓഫീസിൽ പരിഗണനയിൽ ഉണ്ടായിരിക്കരുത്. പരാതി അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നായാലും അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോടൊപ്പം ചേർന്നായാലും ഇത് ബാധകമാണ്; അല്ലെങ്കിൽ

(i) അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അതേ പരാതിപ്രശ്നം RBI ഓംബുസ്മാന്റെ ഓഫീസ് ഇതിനകം തീർപ്പാക്കിയിരിക്കുകയോ അതിന്റെ merits അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരിഗണിച്ച് തീരുമാനിച്ചിരിക്കുകയോ ചെയ്തിരിക്കരുത്. പരാതി അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നായാലും അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോടൊപ്പം ചേർന്നായാലും ഇത് ബാധകമാണ്; കൂടാതെ

(j) അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അതേ പരാതിപ്രശ്നം ഇതിനകം ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ (Tribunal), ആർബിട്രേറ്റർ (Arbitrator) അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും നീതിന്യായ അല്ലെങ്കിൽ അർദ്ധ-നീതിന്യായ വേദിയുടെ (judicial or quasi-judicial forum) മുമ്പാകെ പരിഗണനയിൽ ഉണ്ടായിരിക്കരുത്. പരാതി അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നായാലും അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോടൊപ്പം ചേർന്നായാലും ഇത് ബാധകമാണ്; അല്ലെങ്കിൽ

(k) അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അതേ പരാതിപ്രശ്നം ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ, ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും നീതിന്യായ/അർദ്ധ-നീതിന്യായ വേദി ഇതിനകം തീർപ്പാക്കിയിരിക്കുകയോ അതിന്റെ merits അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരിഗണിച്ച് തീരുമാനിച്ചിരിക്കുകയോ ചെയ്തിരിക്കരുത്. പരാതി അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നായാലും അല്ലെങ്കിൽ

ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോടൊപ്പം ചേർന്നായാലും ഇത് ബാധകമാണ്; കൂടാതെ

(l) അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി Limitation Act, 1963 പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള കാലപരിധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകിയിരിക്കണം.

വിശദീകരണം 1:

ഉപ-ഖണ്ഡം (1)(j), (1)(k) എന്നിവയുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി, അതേ പരാതിപ്രശ്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതാണെങ്കിലും, ഏതെങ്കിലും കോടതിയിലോ ട്രൈബ്യൂണലിലോ പരിഗണനയിൽ ഉള്ളതോ ഇതിനകം തീരുമാനിച്ചതോ ആയ ക്രിമിനൽ നടപടികളും, അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ക്രിമിനൽ കുറ്റവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആരംഭിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും പോലീസ് അന്വേഷണവും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നതല്ല.

2. താഴെപ്പറയുന്ന വിഷയങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പദ്ധതിയുടെ പരിധിയിൽ നിന്ന് ഒഴിവാക്കപ്പെടുന്നു:

(a) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ വാണിജ്യപരമായ തീരുമാനമോ വിധിനിർണ്ണയമോ (commercial judgment or decision) സംബന്ധിച്ച കാര്യങ്ങൾ;

(b) ഒരു Vendor-നും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനും ഇടയിലുള്ള തർക്കം;

(c) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ Management അല്ലെങ്കിൽ Executives-നെതിരായ പരാതികൾ;

(d) ഏതെങ്കിലും നീതിന്യായ/അർദ്ധ-നീതിന്യായ, നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പാക്കുന്ന അധികാരിയുടെ ഉത്തരവുകൾ പാലിക്കുന്നതിനായി നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം സ്വീകരിച്ച നടപടിയിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പരാതി;

(e) റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽപ്പെടാത്ത സേവനം;

(f) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം;

(g) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിലെ തൊഴിലാളി-തൊഴിലുടമ ബന്ധവുമായി (employee-employer relationship) ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കം;

(h) Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005-ലെ Section 18 പ്രകാരം പരിഹാരം/നിവാരണം ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള പരാതി; കൂടാതെ

(i) പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി.

3. അർഹതാ നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാത്ത പരാതികളുടെ നിരസിക്കൽ

ഉപ-ഖണ്ഡം (1)-ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള അർഹതാ നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാത്ത പരാതികളും ഉപ-ഖണ്ഡം (2)-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള പരാതികളും, കൂടുതൽ പരിശോധന നടത്താതെ തന്നെ തുടക്കത്തിൽ non-maintainable (പരിഗണനാർഹമല്ലാത്തത്) എന്ന നിലയിൽ നിരസിക്കും. ഇതുസംബന്ധിച്ച് പരാതിക്കാരന് ഉചിതമായ അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതാണ്.

കമ്പനിയിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ

കമ്പനിയിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കൂടുതൽ

വിവരങ്ങൾക്ക്, താഴെ ലഭ്യമായിരിക്കുന്ന ഞങ്ങളുടെ Grievance Redressal Policy കാണുക:

www.edgrofin.com/grievance-redressal

Principal Nodal Officer-ന്റെ വിവരങ്ങൾ

പേര്: ശ്രീ. ഗുരു പ്രസാദ്
ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ: 7412812312
ഇ-മെയിൽ ID: gro@edgrofin.com

RBI-യ്ക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്ന മാർഗങ്ങൾ

RBI-യ്ക്ക് താഴെപ്പറയുന്ന മാർഗങ്ങളിലൂടെ പരാതി സമർപ്പിക്കാം:

1. ഓൺലൈൻ: RBI Ombudsman Complaint Lodging Portal (CMS Portal):
<https://cms.rbi.org.in>

2. ഇ-മെയിൽ: crpc@rbi.org.in

3. നേരിട്ട്/തപാൽ വഴി: പൂർണ്ണമായി പൂരിപ്പിച്ച പരാതി ഫോമും അനുബന്ധ രേഖകളും തപാൽ/കുറിയർ വഴി താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് അയയ്ക്കാം:

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)
Reserve Bank of India
Central Vista, Sector 17
Chandigarh - 160 017

പദ്ധതിയുടെ പകർപ്പ് കമ്പനിയുടെ Head Office-ൽ ലഭ്യമാണ്. കൂടാതെ, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഇത് അപ്ലോഡ് ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

പദ്ധതിയെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് RBI-യുടെ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റ് കാണുക:

<http://www.rbi.org.in/>

RBI एकात्मिक लोकपाल योजना, 2026 – प्रमुख वैशिष्ट्ये

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2026 ही योजना 16 जानेवारी 2026 रोजी जारी करण्यात आली असून, ती Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 च्या जागी लागू करण्यात आली आहे. ही योजना 01 जुलै 2026 पासून प्रभावी झाली आहे. या योजनेचा उद्देश, योजनेच्या कक्षेत येणाऱ्या नियंत्रित संस्थांविरुद्ध (Regulated Entities) प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी किफायतशीर, जलद आणि विवादविरहित पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध करून देणे हा आहे.

कंपनीच्या कोणत्याही कृती किंवा कृतीतील त्रुटीमुळे (act or omission) सेवेमध्ये त्रुटी/कमतरता अनुभवणारा कोणताही ग्राहक, वकिलामार्फत न करता, स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत वरील योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करू शकतो.

या योजनेमध्ये 'सेवेतील त्रुटी (deficiency in service)' ही तक्रार दाखल करण्याचा आधार म्हणून परिभाषित केली आहे तसेच काही बाबी वगळण्यात आल्या आहेत. त्यामुळे, "योजनेमध्ये नमूद केलेल्या कारणांच्या कक्षेत ही तक्रार येत नाही" या एकमेव कारणावरून तक्रारी यापुढे नाकारल्या जाणार नाहीत.

ही प्रक्रिया सुलभ करण्यासाठी RBI ने चंदीगड येथे Centralized Receipt and Processing Centre स्थापन केले आहे. कोणत्याही भाषेत ऑनलाइन, प्रत्यक्ष किंवा ई-मेलद्वारे सादर केलेल्या तक्रारी स्वीकारणे आणि त्यांची प्राथमिक प्रक्रिया करणे हे या केंद्राचे कार्य आहे.

ग्राहक तक्रार कशी दाखल करू शकतो?

तक्रार प्रथम संबंधित नियंत्रित संस्था (Regulated Entity – RE) यांच्याकडे दाखल करणे आवश्यक आहे. RE ने तक्रारीचे निराकरण 30 दिवसांच्या आत करणे आवश्यक आहे. तक्रारीचे निराकरण झाले नाही, तर 30 दिवसांची मुदत संपल्याच्या तारखेपासून किंवा RE कडून झालेल्या शेवटच्या पत्रव्यवहाराच्या तारखेपासून — यापैकी जी तारीख नंतरची असेल, त्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत ग्राहक RBI कडे तक्रार करू शकतो.

तक्रारीच्या Maintainability साठी आवश्यक अटी

1. योजनेअंतर्गत दाखल केलेली तक्रार खालील सर्व अटी पूर्ण झाल्यासच Maintainable असेल:

(a) तक्रार थेट RBI लोकपाल (RBI Ombudsman) यांना उद्देशून केलेली असावी. तथापि, रिझर्व्ह बँकेला केवळ CC मध्ये समाविष्ट केलेले/प्रत पाठवलेले पत्रव्यवहार (ई-मेल किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात) यामध्ये समाविष्ट होणार नाहीत; आणि

(b) तक्रारदाराने (Complainant) स्वतः किंवा वकिलाव्यतिरिक्त इतर अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल केलेली असावी. तथापि, वकील स्वतःच बाधित व्यक्ती (aggrieved person) असल्यास हा अपवाद लागू होणार नाही; आणि

(c) तक्रारदाराने योजनेच्या Clause 11 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान केलेली असावी; आणि

(d) तक्रार अपमानास्पद (abusive), क्षुल्लक/निराधार (frivolous) किंवा त्रासदायक/दुर्भावनापूर्ण (vexatious) स्वरूपाची नसावी; आणि

(e) योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, तक्रारदाराने संबंधित नियंत्रित संस्थेकडे (Regulated Entity) प्रथम लेखी स्वरूपात किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून तक्रार केलेली असावी. तक्रार केल्याचा पुरावा तक्रारदार सादर करू शकला पाहिजे; आणि

(f) नियंत्रित संस्थेने तक्रार प्राप्त केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत, किंवा रिझर्व्ह बँक, National Payments Corporation of India (NPCI) किंवा लागू असलेल्या Card Network मार्गदर्शक तत्वांमध्ये नमूद केलेल्या कालावधीत — यापैकी जो कालावधी अधिक असेल त्या कालावधीत — तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळालेले नसावे; किंवा नियंत्रित संस्थेने दिलेल्या उत्तर/निराकरणामुळे तक्रारदार समाधानी नसावा; आणि

(g) उप-खंड (1)(f) मध्ये नमूद केलेला कालावधी संपल्याच्या तारखेपासून किंवा संबंधित नियंत्रित संस्थेकडून झालेल्या शेवटच्या पत्रव्यवहाराच्या तारखेपासून — यापैकी जी तारीख नंतरची असेल त्या तारखेपासून — 90 दिवसांच्या आत RBI लोकपालांकडे तक्रार केलेली असावी; आणि

(h) त्याच तक्रारीशी संबंधित तीच तक्रार/ग्राह्याणे (same grievance) आधीच RBI लोकपाल कार्यालयासमोर प्रलंबित नसावे. ती तक्रार त्याच तक्रारदाराकडून दाखल केलेली असो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसोबत संयुक्तपणे दाखल केलेली असो, ही अट लागू राहिल; किंवा

(i) त्याच तक्रारीशी संबंधित तीच तक्रार/ग्राह्याणे RBI लोकपाल कार्यालयाने आधीच निकाली काढलेले नसावे किंवा त्याच्या गुण-दोषांच्या (merits) आधारे त्यावर विचार करून निर्णय घेतलेला नसावा. ती तक्रार त्याच तक्रारदाराकडून दाखल केलेली असो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसोबत संयुक्तपणे दाखल केलेली असो, ही अट लागू राहिल; आणि

(j) त्याच तक्रारीशी संबंधित तीच तक्रार/ग्राह्याणे आधीच कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण (Tribunal), मध्यस्थ (Arbitrator) किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर (judicial or quasi-judicial forum) प्रलंबित नसावे. ती तक्रार त्याच तक्रारदाराकडून दाखल केलेली असो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसोबत संयुक्तपणे दाखल केलेली असो, ही अट लागू राहिल; किंवा

(k) त्याच तक्रारीशी संबंधित तीच तक्रार/ग्राह्याणे कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचाने आधीच निकाली काढलेले नसावे किंवा त्याच्या गुण-दोषांच्या (merits) आधारे त्यावर विचार करून निर्णय घेतलेला नसावा. ती तक्रार त्याच तक्रारदाराकडून दाखल केलेली असो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसोबत संयुक्तपणे दाखल केलेली असो, ही अट लागू राहिल; आणि

(l) अशा दाव्यांसाठी Limitation Act, 1963 अंतर्गत निर्धारित केलेली कालमर्यादा संपण्यापूर्वी संबंधित नियंत्रित संस्थेकडे तक्रार केलेली असावी.

स्पष्टीकरण 1:

उप-खंड (1)(j) आणि (1)(k) च्या उद्देशांसाठी, त्याच तक्रारीशी संबंधित असले तरी, कोणत्याही न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित असलेली किंवा आधीच निकाली काढलेली फौजदारी कार्यवाही, किंवा फौजदारी गुन्ह्याच्या संदर्भात सुरू केलेला कोणताही पोलीस तपास, यामध्ये समाविष्ट होणार नाही.

2. खालील बाबींशी संबंधित तक्रारी या योजनेच्या कक्षेतून वगळण्यात येतात:

(a) नियंत्रित संस्थेच्या व्यावसायिक निर्णय किंवा व्यावसायिक निवाड्याशी (commercial judgment or decision) संबंधित बाबी;

(b) विक्रेता (Vendor) आणि नियंत्रित संस्था यांच्यातील वाद;

(c) नियंत्रित संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकाऱ्यांविरुद्धच्या तक्रारी;

(d) कोणत्याही न्यायिक/अर्ध-न्यायिक, वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करण्यासाठी नियंत्रित संस्थेने केलेल्या कृतीतून उद्भवलेली तक्रार;

(e) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत न येणारी सेवा;

(f) नियंत्रित संस्थांमधील वाद;

(g) नियंत्रित संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी (employee-employer relationship) संबंधित वाद;

(h) Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 च्या Section 18 अंतर्गत ज्यासाठी उपाय/निवारण उपलब्ध करून देण्यात आले आहे अशी तक्रार; आणि

(i) या योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियंत्रित संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित तक्रार.

3. पात्रता अटी पूर्ण न करणाऱ्या तक्रारींचे नाकारणे

उप-खंड (1) मध्ये नमूद केलेल्या पात्रता अटी पूर्ण न करणाऱ्या तक्रारी तसेच उप-खंड (2) मध्ये नमूद केलेल्या तक्रारी, कोणतीही पुढील तपासणी न करता सुरुवातीच्या टप्प्यावरच non-maintainable (Maintainable नसलेल्या) म्हणून नाकारल्या जातील. याबाबत तक्रारदाराला योग्य ती माहिती/संवाद देण्यात येईल.

कंपनीकडे तक्रार दाखल करण्याबाबत अधिक माहितीसाठी

कंपनीकडे तक्रार दाखल करण्याबाबत अधिक माहितीसाठी, खाली उपलब्ध असलेले आमचे Grievance Redressal Policy पहावे:

www.edgrofin.com/grievance-redressal

Principal Nodal Officer चे तपशील

नाव: श्री. गुरु प्रसाद

संपर्क क्रमांक: 7412812312

ई-मेल ID: gro@edgrofin.com

RBI कडे खालील पद्धतीने तक्रार दाखल करता येईल:

1. ऑनलाइन: RBI Ombudsman Complaint Lodging Portal (CMS Portal):

<https://cms.rbi.org.in>

2. ई-मेल: crpc@rbi.org.in

3. प्रत्यक्ष/टपालाद्वारे: पूर्ण भरलेला तक्रार अर्ज आणि आवश्यक सहाय्यक कागदपत्रे टपाल/कुरिअरद्वारे खालील पत्त्यावर पाठवता येतील:

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)

Reserve Bank of India

Central Vista, Sector 17

Chandigarh - 160 017

या योजनेची प्रत कंपनीच्या Head Office मध्ये उपलब्ध आहे. तसेच, ती कंपनीच्या वेबसाइटवरही अपलोड करण्यात आली आहे.

योजनेबाबत अधिक माहितीसाठी RBI च्या अधिकृत वेबसाइटला भेट द्यावी:

<http://www.rbi.org.in/>

RBI সমন্বিত লোকপাল প্রকল্প, ২০২৬ – প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2026 ১৬ জানুয়ারি ২০২৬ তারিখে জারি করা হয়েছে এবং এটি Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021-এর পরিবর্তে কার্যকর হয়েছে। এই প্রকল্পটি ০১ জুলাই ২০২৬ থেকে কার্যকর হয়েছে। এই প্রকল্পের উদ্দেশ্য হল প্রকল্পের আওতাভুক্ত নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির (Regulated Entities) বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য একটি সাশ্রয়ী, দ্রুত এবং বিরোধমুক্ত বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রদান করা।

কোম্পানির কোনও কাজ বা কাজ না করার কারণে (act or omission) পরিষেবায় ঘাটতি অনুভব করলে যে কোনও গ্রাহক উক্ত প্রকল্পের অধীনে নিজে অথবা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে, তবে কোনও আইনজীবীর মাধ্যমে নয়, অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

এই প্রকল্পে ‘পরিষেবায় ঘাটতি (deficiency in service)’-কে অভিযোগ দায়েরের ভিত্তি হিসেবে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে এবং একই সঙ্গে কিছু বিষয়কে এর আওতা থেকে বাদ দেওয়া হয়েছে। এর ফলে, শুধুমাত্র “প্রকল্পে তালিকাভুক্ত কারণগুলির আওতায় অভিযোগটি পড়ে না” এই কারণে অভিযোগ আর প্রত্যাখ্যান করা হবে না।

এই প্রক্রিয়াটি সহজতর করার জন্য RBI চণ্ডীগড়ে Centralized Receipt and Processing Centre প্রতিষ্ঠা করেছে। যে কোনও ভাষায় অনলাইনে, সরাসরি বা ই-মেইলের মাধ্যমে জমা দেওয়া অভিযোগ গ্রহণ এবং তার প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণ এই কেন্দ্রের মাধ্যমে করা হবে।

একজন গ্রাহক কীভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?

অভিযোগ প্রথমে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থার (Regulated Entity – RE) কাছে দায়ের করতে হবে। RE-কে ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি করতে হবে। অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে, ৩০ দিনের সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ অথবা RE-এর কাছ থেকে পাওয়া শেষ যোগাযোগের তারিখ—যেটি পরে হবে, সেই তারিখ থেকে ৯০ দিনের মধ্যে গ্রাহক RBI-এর কাছে অভিযোগ করতে পারেন।

অভিযোগ গ্রহণযোগ্যতার (Maintainability) ভিত্তি

১. এই প্রকল্পের অধীনে একটি অভিযোগ শুধুমাত্র নিম্নলিখিত সমস্ত শর্ত পূরণ হলে গ্রহণযোগ্য হবে:

- অভিযোগটি সরাসরি RBI Ombudsman-এর কাছে সম্বোধন করা হতে হবে। তবে, এমন কোনও যোগাযোগ যার মধ্যে Reserve Bank-কে শুধুমাত্র CC-তে অন্তর্ভুক্ত/কপি হিসেবে চিহ্নিত করা হয়েছে (ই-মেইল বা শারীরিক নথি—যে কোনও মাধ্যমে), তা এর অন্তর্ভুক্ত হবে না; এবং
- অভিযোগটি অভিযোগকারী (Complainant) নিজে অথবা কোনও আইনজীবী ছাড়া অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করে থাকতে হবে। তবে, আইনজীবী নিজেই যদি ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি (aggrieved person) হন, তাহলে এই ব্যতিক্রম প্রযোজ্য হবে না; এবং
- অভিযোগকারীকে প্রকল্পের Clause 11-এ নির্দিষ্ট করা অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করতে হবে; এবং
- অভিযোগটি অপমানজনক (abusive), তুচ্ছ/ভিত্তিহীন (frivolous) অথবা হয়রানিমূলক/দুরভিসন্ধিমূলক (vexatious) প্রকৃতির হওয়া যাবে না; এবং
- প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ দায়ের করার আগে অভিযোগকারীকে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থা (Regulated Entity) কাছে প্রথমে লিখিতভাবে অথবা অন্য কোনও মাধ্যমে অভিযোগ করতে হবে। অভিযোগ দায়ের করার প্রমাণ অভিযোগকারীকে প্রদান করতে সক্ষম হতে হবে; এবং
- নিয়ন্ত্রিত সংস্থা অভিযোগ পাওয়ার পর ৩০ দিনের মধ্যে, অথবা Reserve Bank, National Payments Corporation of India (NPCI) বা প্রযোজ্য Card Network-এর নির্দেশিকায় নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে—যেটি বেশি হবে সেই সময়সীমার মধ্যে—অভিযোগকারী কোনও উত্তর পাননি; অথবা নিয়ন্ত্রিত সংস্থা প্রদত্ত উত্তর/সমাধানে অভিযোগকারী সন্তুষ্ট নন; এবং
- উপ-ধারা (1)(f)-এ নির্দিষ্ট সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ অথবা সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছ থেকে

পাওয়া শেষ যোগাযোগের তারিখ—যেটি পরে হবে, সেই তারিখ থেকে ৯০ দিনের মধ্যে RBI Ombudsman-এর কাছে অভিযোগ করা হতে হবে; এবং

(h) একই অভিযোগ/সমস্যা (same grievance) ইতিমধ্যে RBI Ombudsman-এর কার্যালয়ে বিচারাধীন থাকা যাবে না। অভিযোগটি একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে করা হোক বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে করা হোক, এই শর্ত প্রযোজ্য হবে; অথবা

(i) একই অভিযোগ/সমস্যা (same grievance) ইতিমধ্যে RBI Ombudsman-এর কার্যালয় দ্বারা নিষ্পত্তি করা বা তার merits-এর ভিত্তিতে বিবেচনা করে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়ে থাকা যাবে না। অভিযোগটি একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে করা হোক বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে করা হোক, এই শর্ত প্রযোজ্য হবে; এবং

(j) একই অভিযোগ/সমস্যা (same grievance) ইতিমধ্যে কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল (Tribunal), Arbitrator অথবা অন্য কোনও বিচারবিভাগীয় বা আধা-বিচারবিভাগীয় (judicial or quasi-judicial) ফোরামের সামনে বিচারাধীন থাকা যাবে না। অভিযোগটি একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে করা হোক বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে করা হোক, এই শর্ত প্রযোজ্য হবে; অথবা

(k) একই অভিযোগ/সমস্যা (same grievance) ইতিমধ্যে কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল, Arbitrator অথবা অন্য কোনও বিচারবিভাগীয় বা আধা-বিচারবিভাগীয় ফোরাম দ্বারা নিষ্পত্তি করা বা তার merits-এর ভিত্তিতে বিবেচনা করে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়ে থাকা যাবে না। অভিযোগটি একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে করা হোক বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে যৌথভাবে করা হোক, এই শর্ত প্রযোজ্য হবে; এবং

(l) এই ধরনের দাবির ক্ষেত্রে Limitation Act, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হওয়ার আগে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে অভিযোগ করা হয়ে থাকতে হবে।

ব্যাখ্যা ১:

উপ-ধারা (1)(j) এবং (1)(k)-এর উদ্দেশ্যে, একই অভিযোগ/সমস্যার সঙ্গে সম্পর্কিত হলেও, কোনও আদালত বা ট্রাইব্যুনালের সামনে বিচারাধীন বা ইতিমধ্যে নিষ্পত্তি হওয়া ফৌজদারি কার্যক্রম, অথবা কোনও ফৌজদারি অপরাধের ক্ষেত্রে শুরু হওয়া পুলিশি তদন্ত, এর অন্তর্ভুক্ত হবে না।

২. নিম্নলিখিত বিষয়গুলির সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগগুলি এই প্রকল্পের আওতা থেকে বাদ দেওয়া হয়েছে:

(a) কোনও নিয়ন্ত্রিত সংস্থার বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত বা বাণিজ্যিক বিচারবিবেচনা (commercial judgment or decision) সম্পর্কিত বিষয়;

(b) কোনও Vendor এবং নিয়ন্ত্রিত সংস্থার মধ্যে বিরোধ;

(c) নিয়ন্ত্রিত সংস্থার Management অথবা Executives-এর বিরুদ্ধে অভিযোগ;

(d) কোনও বিচারবিভাগীয়/আধা-বিচারবিভাগীয়, আইনগত বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে চলার জন্য নিয়ন্ত্রিত সংস্থা কর্তৃক গৃহীত কোনও পদক্ষেপ থেকে উদ্ভূত অভিযোগ;

(e) Reserve Bank-এর নিয়ন্ত্রক আওতার মধ্যে নয় এমন পরিষেবা;

(f) নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির মধ্যে বিরোধ;

(g) নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের (employee-employer relationship) সঙ্গে সম্পর্কিত বিরোধ;

(h) Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005-এর Section 18-এর অধীনে যার জন্য প্রতিকার/সমাধানের ব্যবস্থা প্রদান করা হয়েছে এমন অভিযোগ; এবং

(i) এই প্রকল্পের আওতায় অন্তর্ভুক্ত নয় এমন নিয়ন্ত্রিত সংস্থার গ্রাহকদের সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগ।

৩. যোগ্যতার শর্ত পূরণ না করা অভিযোগের প্রত্যাখ্যান

উপ-ধারা (1)-এ নির্দিষ্ট যোগ্যতার শর্ত পূরণ করে না এমন অভিযোগ এবং উপ-ধারা (2)-এ উল্লিখিত অভিযোগগুলি, কোনও অতিরিক্ত পরীক্ষা-নিরীক্ষা ছাড়াই, প্রাথমিক পর্যায়েই non-maintainable (গ্রহণযোগ্য নয়) হিসেবে প্রত্যাখ্যান করা হবে। এই বিষয়ে অভিযোগকারীকে যথাযথভাবে জানানো হবে।

কোম্পানির কাছে অভিযোগ দায়ের করার বিষয়ে আরও তথ্য

কোম্পানির কাছে অভিযোগ দায়ের করার বিষয়ে আরও তথ্যের জন্য আমাদের Grievance Redressal Policy দেখুন:

www.edgrofin.com/grievance-redressal

Principal Nodal Officer-এর বিবরণ

নাম: Mr. Guru Prasad

যোগাযোগের নম্বর: 7412812312

ই-মেইল ID: gro@edgrofin.com

RBI-এর কাছে নিম্নলিখিত উপায়ে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে:

১. অনলাইন: RBI Ombudsman Complaint Lodging Portal (CMS Portal):

<https://cms.rbi.org.in>

২. ই-মেইল: crpc@rbi.org.in

৩. সরাসরি/ডাকযোগে: পূরণ করা অভিযোগপত্র এবং সহায়ক নথিপত্র ডাক/কুরিয়ারের মাধ্যমে নিম্নলিখিত ঠিকানায় পাঠানো যেতে পারে:

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)

Reserve Bank of India

Central Vista, Sector 17

Chandigarh - 160 017

এই প্রকল্পের একটি কপি কোম্পানির Head Office-এ উপলব্ধ রয়েছে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটেও আপলোড করা হয়েছে।

এই প্রকল্প সম্পর্কে আরও বিস্তারিত তথ্যের জন্য RBI-এর অফিসিয়াল ওয়েবসাইট দেখুন:

<http://www.rbi.org.in/>

RBI સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026 – મુખ્ય વિશેષતાઓ

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2026 16 જાન્યુઆરી 2026ના રોજ જારી કરવામાં આવી છે અને તે Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021ના સ્થાને લાગુ કરવામાં આવી છે. આ યોજના 01 જુલાઈ 2026થી અમલમાં આવી છે. આ યોજનાનો હેતુ યોજનાના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ આવતી નિયંત્રિત સંસ્થાઓ (Regulated Entities) સામે પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોના નિવારણ માટે ખર્ચ અસરકારક, ઝડપી અને વિવાદરહિત વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પૂરી પાડવાનો છે.

કંપનીની કોઈપણ ક્રિયા અથવા ક્રિયા ન કરવાને કારણે (act or omission) સેવામાં ખામી અનુભવતા કોઈપણ ગ્રાહક ઉપરોક્ત યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે, પરંતુ વકીલ મારફતે નહીં, ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

આ યોજના ***સેવામાં ખામી (deficiency in service)***ને ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના આધાર તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરે છે અને કેટલીક બાબતોને તેના કાર્યક્ષેત્રમાંથી બાકાત પણે રાખે છે. તેથી, માત્ર “આ ફરિયાદ યોજનામાં સૂચિબદ્ધ કારણોના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ આવતી નથી” એવા કારણસર હવે ફરિયાદો નકારી કાઢવામાં આવશે નહીં.

આ પ્રક્રિયાને સરળ બનાવવા માટે RBIએ ચંદ્રીગઢ ખાતે Centralized Receipt and Processing Centreની સ્થાપના કરી છે. કોઈપણ ભાષામાં ઓનલાઈન, રૂબરૂ અથવા ઈ-મેલ દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો સ્વીકારવા અને તેમની પ્રારંભિક પ્રક્રિયા કરવા માટે આ કેન્દ્ર જવાબદાર રહેશે.

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે?

ફરિયાદ સૌપ્રથમ સંબંધિત નિયંત્રિત સંસ્થા (Regulated Entity – RE) સમક્ષ નોંધાવવી જરૂરી છે. REએ ફરિયાદોનું 30 દિવસની અંદર નિરાકરણ કરવું જરૂરી છે. જો ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે, તો 30 દિવસની સમયમર્યાદા પૂર્ણ થયાની તારીખ અથવા RE તરફથી મળેલા છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારની તારીખ — બેમાંથી જે તારીખ પછીની હોય, તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર ગ્રાહક RBIનો સંપર્ક કરી શકે છે.

ફરિયાદની Maintainability માટેના આધાર

1. આ યોજના હેઠળની ફરિયાદ નીચેની તમામ શરતો પૂર્ણ થાય ત્યારે જ Maintainable રહેશે:

(a) ફરિયાદ સીધી RBI Ombudsmanને સંબોધિત કરેલી હોવી જોઈએ. જોકે, એવો સંદેશાવ્યવહાર જેમાં Reserve Bankને માત્ર CCમાં સામેલ/કોપી તરીકે ચિહ્નિત કરવામાં આવ્યું હોય (ઈ-મેલ અથવા ભૌતિક સ્વરૂપે), તેનો સમાવેશ થતો નથી; અને

(b) ફરિયાદ ફરિયાદી (Complainant) દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અન્ય અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે નોંધાવવામાં આવેલી હોવી જોઈએ. જોકે, જો વકીલ પોતે જ અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિ (aggrieved person) હોય, તો આ અપવાદ લાગુ પડશે નહીં; અને

(c) ફરિયાદીએ યોજનાની Clause 11માં નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલી સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડેલી હોવી જોઈએ; અને

(d) ફરિયાદ અપમાનજનક (abusive), તુચ્છ/નિરાધાર (frivolous) અથવા હેરાનગતિપૂર્ણ/દુર્ભાવનાપૂર્ણ (vexatious) સ્વરૂપની ન હોવી જોઈએ; અને

(e) યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવતા પહેલાં, ફરિયાદીએ સંબંધિત નિયંત્રિત સંસ્થા (Regulated Entity) સમક્ષ સૌપ્રથમ લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવેલી હોવી જોઈએ. ફરિયાદ નોંધાવ્યાનો પુરાવો ફરિયાદી રજૂ કરી શકે તે જરૂરી છે; અને

(f) નિયંત્રિત સંસ્થાએ ફરિયાદ પ્રાપ્ત કર્યા પછી 30 દિવસની અંદર, અથવા Reserve Bank, National Payments Corporation of India (NPCI) અથવા લાગુ પડતી Card Network માર્ગદર્શિકાઓમાં નિર્દિષ્ટ સમયગાળામાં — બેમાંથી જે સમયગાળો વધુ હોય તે સમયગાળામાં — ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય; અથવા નિયંત્રિત સંસ્થા દ્વારા આપવામાં આવેલા જવાબ/નિરાકરણથી ફરિયાદી સંતુષ્ટ ન હોય; અને

(g) ઉપ-કલમ ** (1)(f)**માં નિર્દિષ્ટ સમયગાળો પૂર્ણ થયાની તારીખ અથવા સંબંધિત નિયંત્રિત સંસ્થા તરફથી થયેલા છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારની તારીખ — બેમાંથી જે તારીખ પછીની હોય, તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર RBI Ombudsman સમક્ષ ફરિયાદ કરવામાં આવી હોવી જોઈએ; અને

(h) તે જ ફરિયાદ/ફરિયાદી બાબત (same grievance) પહેલેથી જ RBI Ombudsmanની કચેરી સમક્ષ પડતર ન હોવી જોઈએ. ફરિયાદ એ જ ફરિયાદી દ્વારા કરવામાં આવી હોય અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે સંયુક્ત રીતે કરવામાં આવી હોય, બંને સ્થિતિમાં આ શરત લાગુ પડશે; અથવા

(i) તે જ ફરિયાદ/ફરિયાદી બાબત (same grievance) RBI Ombudsmanની કચેરી દ્વારા પહેલેથી જ ઉકેલવામાં આવી ન હોવી જોઈએ અથવા તેના meritsના આધારે તેની તપાસ કરીને નિર્ણય લેવામાં આવ્યો ન હોવો જોઈએ. ફરિયાદ એ જ ફરિયાદી દ્વારા કરવામાં આવી હોય અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે સંયુક્ત રીતે કરવામાં આવી હોય, બંને સ્થિતિમાં આ શરત લાગુ પડશે; અને

(j) તે જ ફરિયાદ/ફરિયાદી બાબત (same grievance) પહેલેથી કોઈ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ (Tribunal), Arbitrator અથવા અન્ય કોઈ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક (judicial or quasi-judicial) મંચ સમક્ષ પડતર ન હોવી જોઈએ. ફરિયાદ એ જ ફરિયાદી દ્વારા કરવામાં આવી હોય અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે સંયુક્ત રીતે કરવામાં આવી હોય, બંને સ્થિતિમાં આ શરત લાગુ પડશે; અથવા

(k) તે જ ફરિયાદ/ફરિયાદી બાબત (same grievance) કોઈ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ, Arbitrator અથવા અન્ય કોઈ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક મંચ દ્વારા પહેલેથી જ ઉકેલવામાં આવી ન હોવી જોઈએ અથવા તેના meritsના આધારે તેની તપાસ કરીને નિર્ણય લેવામાં આવ્યો ન હોવો જોઈએ. ફરિયાદ એ જ ફરિયાદી દ્વારા કરવામાં આવી હોય અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે સંયુક્ત રીતે કરવામાં આવી હોય, બંને સ્થિતિમાં આ શરત લાગુ પડશે; અને

(l) આવા દાવાઓ માટે Limitation Act, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત સમયમર્યાદા પૂર્ણ થાય તે પહેલાં સંબંધિત નિયંત્રિત સંસ્થા સમક્ષ ફરિયાદ કરવામાં આવેલી હોવી જોઈએ.

સ્પષ્ટીકરણ 1:

ઉપ-કલમ (1)(j) અને ** (1)(k)**ના હેતુ માટે, તે જ ફરિયાદ/ફરિયાદી બાબત સાથે સંબંધિત હોવા છતાં, કોઈપણ કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ પડતર અથવા પહેલેથી જ નિર્ણય લેવાયેલ ફોજદારી કાર્યવાહી, અથવા કોઈ ફોજદારી ગુનાના સંબંધમાં શરૂ કરવામાં આવેલી પોલીસ તપાસ, તેમાં સામેલ ગણાશે નહીં.

2. નીચેની બાબતોને લગતી ફરિયાદો આ યોજનાના કાર્યક્ષેત્રમાંથી બાકાત રાખવામાં આવે છે:

(a) નિયંત્રિત સંસ્થાના વ્યાપારી નિર્ણય અથવા વ્યાપારી વિવેકબુદ્ધિ, (commercial judgment or decision) સાથે સંબંધિત બાબતો;

(b) વેન્ડર (Vendor) અને નિયંત્રિત સંસ્થા વચ્ચેનો વિવાદ;

(c) નિયંત્રિત સંસ્થાના Management અથવા Executives વિરુદ્ધની ફરિયાદો;

(d) કોઈ ન્યાયિક/અર્ધ-ન્યાયિક, કાયદાકીય અથવા કાયદાનો અમલ કરનાર સત્તાધિકારીના આદેશોનું પાલન કરવા માટે નિયંત્રિત સંસ્થા દ્વારા લેવામાં આવેલી કાર્યવાહીમાંથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદ;

(e) Reserve Bankના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ ન આવતી સેવા;

(f) નિયંત્રિત સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ;

(g) નિયંત્રિત સંસ્થાના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધ (employee-employer relationship) સાથે સંકળાયેલો વિવાદ;

(h) Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005ની Section 18 હેઠળ જેના માટે ઉપાય/નિવારણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવ્યું છે તેવી ફરિયાદ; અને

(i) આ યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ ન હોય તેવા નિયંત્રિત સંસ્થાના ગ્રાહકોને લગતી ફરિયાદ.

3. પાત્રતાની શરતો પૂર્ણ ન કરતી ફરિયાદોનો અસ્વીકાર

ઉપ-કલમ ***(1)**માં નિર્દિષ્ટ પાત્રતાની શરતો પૂર્ણ ન કરતી ફરિયાદો તથા ઉપ-કલમ ***(2)**માં ઉલ્લેખિત ફરિયાદો, કોઈ વધુ તપાસ કર્યા વિના શરૂઆતના તબક્કે જ non-maintainable (Maintainable ન હોય તેવી) તરીકે નકારી કાઢવામાં આવશે. આ અંગે ફરિયાદીને યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે.

કંપની સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવા અંગે વધુ માહિતી

કંપની સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવા અંગે વધુ માહિતી માટે અમારી Grievance Redressal Policy જુઓ:

www.edgrofin.com/grievance-redressal

Principal Nodal Officerની વિગતો

નામ: શ્રી. ગુરુ પ્રસાદ

સંપર્ક નંબર: 7412812312

ઈ-મેલ ID: gro@edgrofin.com

RBI સમક્ષ નીચેની રીતોથી ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે:

1. ઓનલાઈન: RBI Ombudsman Complaint Lodging Portal (CMS Portal):

<https://cms.rbi.org.in>

2. ઈ-મેલ: crpc@rbi.org.in

3. રૂબરૂ/ટપાલ દ્વારા: સંપૂર્ણ રીતે ભરેલું ફરિયાદ ફોર્મ અને સંબંધિત સહાયક દસ્તાવેજો ટપાલ/કુરિયર દ્વારા નીચેના સરનામે મોકલી શકાય છે:

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)

Reserve Bank of India

Central Vista, Sector 17

Chandigarh - 160 017

આ યોજનાની નકલ કંપનીની Head Office ખાતે ઉપલબ્ધ છે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ અપલોડ કરવામાં આવી છે.

આ યોજના અંગે વધુ વિગતો માટે RBIની અધિકૃત વેબસાઇટ જુઓ:s

<http://www.rbi.org.in/>
