



मुख्य नोडल अधिकारी आणि ओम्बड्समन यांचे तपशील

[१२ नोव्हेंबर २०२१ पासून प्रभावी असलेल्या ओम्बड्समन योजना २०२१ (योजना) आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या स्केल आधारित नियम यानुसार]

मुख्य नोडल अधिकारी:

- नाव: श्री. वैभव मिश्रा
- पदनाम: मुख्य नोडल अधिकारी
- पत्ता: ७ वा मजला, दानी कॉर्पोरेट पार्क, १५८, सी.एस.टी. रोड, कलिना, सांताक्रूझ (पूर्व), मुंबई-४०००९८
- ईमेल-आयडी: pno@infina.in
- दूरध्वनी क्र. ०२२-६६८०८३५२

ओम्बड्समन कार्यालय:

- भारतीय रिझर्व्ह बँकेमार्फत
आरबीआय भायखळा कार्यालय इमारत
पत्ता: मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन समोर, भायखळा, मुंबई-४०० ००८
एसटीडी कोड: ०२२ | दूरध्वनी क्रमांक: २३०० १२८० | फॅक्स क्रमांक: २३०२२०२४

- केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र
भारतीय रिझर्व्ह बँक, चौथा मजला, सेक्टर १७
चंदीगड – १६००१७,

- ईमेल : <https://cms.rbi.org.in>

योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये सोबत जोडलेल्या परिशिष्ट "अ" नुसार आहेत.

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२१ - प्रमुख वैशिष्ट्ये

एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२१ ही १२ नोव्हेंबर, २०२१ पासून प्रभावी आहे. ही योजना आरबीआय ओम्बड्समन यंत्रणेला कार्यक्षेत्र-निरपेक्ष बनवून 'एक राष्ट्र एक ओम्बड्समन' दृष्टिकोन अंगिकारते. यात आरबीआयच्या सध्याच्या तीन ओम्बड्समन योजनांचे एकत्रीकरण केले आहे, म्हणजे (i) बँकिंग ओम्बड्समन योजना, २००६; (ii) बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी ओम्बड्समन योजना, २०१८; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी ओम्बड्समन योजना, २०१९.

 **लागूता:** या योजनेत खालील नियमन केलेल्या एनबीएफसीचा समावेश आहे.

- सर्व व्यावसायिक बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका आणि गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका, ज्यांच्या ठेवींचा आकार मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षित ताळेबंदाच्या तारखेनुसार आजच्या तारखेला ५० कोटी रुपये किंवा त्याहून अधिक आहे.
- सर्व बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या वगळून) ज्यांना (अ) ठेवी स्वीकारण्याची अधिकृतता आहे; किंवा (ब) ज्यांचा ग्राहकांशी थेट संपर्क आहे, आणि ज्यांची मालमत्ता मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षित ताळेबंदाच्या तारखेनुसार आजच्या तारखेला १०० कोटी रुपये किंवा त्याहून अधिक आहे;
- योजनेअंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार सर्व प्रणाली सहभागी.

योजनेअंतर्गत तक्रार निवारण कार्यपद्धती:

- तक्रारीची कारणे:** नियमन केलेल्या संस्थेची (RE) कोणतीही कृती करणे/कृती न करणे, ज्यामुळे सेवेत कमतरता निर्माण होते, त्याविरुद्ध व्यक्ती स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकते. "अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे अशी व्यक्ती, जी वकील नाही (जोपर्यंत वकील स्वतः पीडित व्यक्ती नाही), आणि जी ओम्बड्समन समोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी योग्यरित्या नियुक्त केलेली आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत केलेली आहे.
- सेवेतील त्रुटी:** म्हणजे कोणत्याही वित्तीय सेवेमध्ये किंवा त्यासंबंधीच्या इतर सेवांमध्ये असलेली कमतरता किंवा अपुरेपणा, जी नियमन केलेल्या संस्थेने वैधानिकरित्या किंवा अन्यथा प्रदान करणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकते किंवा नाही होत.
- योजनेअंतर्गत तक्रार ग्राह्य धरली जाणार नाही, जोपर्यंत:**
 - तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित विनियमित संस्थेकडे लेखी तक्रार केली होती आणि
 - नियामक संस्थेने तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारली असेल आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नसेल; किंवा नियामक संस्थेला तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नसेल; आणि

- ii. तक्रारदाराला नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रारीवर उत्तर मिळाल्यानंतर एका वर्षाच्या आत, ओम्बड्समनकडे तक्रार केली जाते किंवा उत्तर न मिळाल्यास, तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत ओम्बड्समनकडे तक्रार केली जाते.
- b. तक्रार समान दाव्याच्या कारणासंदर्भात नाही, जे आधीच:
 - i. ओम्बड्समन समोर प्रलंबित आहे किंवा ओम्बड्समनने गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेली किंवा हाताळलेली, मग ती समान तक्रारदाराकडून किंवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांसह, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक यांच्याकडून प्राप्त झाली असो वा नसो;
 - ii. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित आहे; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेली किंवा हाताळलेली आहे, तेच तक्रारदार किंवा एक किंवा अधिक संबंधित तक्रारदार/पक्षकारांकडून प्राप्त झाली आहे किंवा झाली नसली तरी.
- c. तक्रार अपमानास्पद किंवा क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही;
- d. नियमन केलेल्या संस्थेकडे केलेली तक्रार, अशा दाव्यांसाठी मर्यादा अधिनियम, १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादा कालावधीची मुदत संपण्यापूर्वी करण्यात आली होती;
- e. तक्रारदाराने योजनेच्या कलम ११ मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती दिली आहे;
- f. तक्रार तक्रारदाराने स्वतः किंवा वकिलाव्यतिरिक्त इतर अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केली जाते, वकील स्वतः पीडित व्यक्ती असल्याखेरीज.

D. योजनेअंतर्गत तक्रार अग्राह्य ठरण्याची कारणे अशी आहेत ज्यात खालील बाबींचा समावेश आहे:

- i. RE चा व्यावसायिक निकाल/व्यावसायिक निर्णय;
- ii. विक्रेता आणि RE यांच्यातील बाह्यस्रोत कराराशी संबंधित वाद
- iii. ओम्बड्समनला थेट संबोधित केली नसलेली तक्रार;
- iv. एखाद्या RE च्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकाऱ्यांविरुद्धच्या सर्वसाधारण तक्रारी;
- v. वाद ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशानुसार कारवाई सुरू केली जाते.
- vi. सेवा आरबीआयच्या नियामक कक्षेत नाही;
- vii. RE यांचेमधील वाद
- viii. वाद ज्यामध्ये RE च्या कर्मचारी-मालक संबंधित गुंतलेले आहेत
- ix. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) अधिनियम, २००५ च्या कलम १८ मध्ये ज्यासाठी उपाययोजना केलेली आहे असा वाद; आणि
- x. योजनेत समाविष्ट नसलेल्या नियमन केलेल्या संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित वाद.

नियमन केलेल्या संस्थेस लेखी तक्रार करणे



३० व्या दिवसाच्या अखेर



जर तक्रार RE ने पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली आणि तक्रारदार प्रतिसादाने असमाधानी राहिला किंवा नियमन केलेल्या संस्थेकडून उत्तर मिळाले नाही तर



(RE कडून उत्तर मिळाल्यापासून एक वर्षाच्या आत; किंवा RE कडून उत्तर मिळाल्यास एक वर्ष आणि ३० दिवसांच्या आत) CMS पोर्टलवर [<https://cms.rbi.org.in>] वर तक्रार दाखल करा; किंवा टोल फ्री क्रमांक १४४४८ वर संपर्क साधा.



✚ अपिलीय प्राधिकार्यासमोर अपील:

- ओम्बड्समन कार्यालयाच्या निर्णयामुळे किंवा तक्रार फेटाळल्यामुळे व्यथित झालेला तक्रारदार, निर्णय किंवा तक्रार फेटाळल्याची प्रत मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत, आरबीआयच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (सीईपीडी) च्या कार्यकारी संचालकांकडे अपील दाखल करू शकतो.

- अपिलीय प्राधिकरण, जर त्यांना समाधान झाले की तक्रारदाराला वेळेत अपील दाखल न करण्यासाठी पुरेसे कारण होते, तर ते ३० दिवसांपेक्षा अधिक नसलेल्या पुढील कालावधीची मुदतवाढ देऊ शकते.

ओम्बड्समन मार्फत तक्रारींचे निराकरण

- सेवेतील त्रुटींशी संबंधित तक्रारींचाच विचार केला जाईल.
- ओम्बड्समन पुढील कार्यवाही स्वरूपतः संक्षिप्त स्वरूपाची असते.
- ओम्बड्समन तक्रारदार आणि कंपनी यांच्यात सुलभता, समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे तडजोड घडवून आणतो. जर कोणतीही तडजोड झाली नाही, तर ओम्बड्समन निर्णय/आदेश जारी करू शकतो.
- तक्रार निकाली काढली असे मानले जाईल जेव्हा:
 - i. ओम्बड्समनच्या मध्यस्थीने विनियमित संस्थेने तक्रारदारासोबत ते निकाली काढले आहे; किंवा
 - ii. तक्रारदाराने लेखी किंवा अन्य प्रकारे (जे नोंदवले जाऊ शकते) सहमती दर्शविली आहे की तक्रारीच्या निराकरणाची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा
 - iii. तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे.

टीपः

- ही एक पर्यायी विवाद निवारण यंत्रणा आहे.
- तक्रारदार यांना न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाकडे जाण्यास मुभा आहे.
- डेप्युटी (उप)-ओम्बड्समन किंवा ओम्बड्समन कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार फेटाळू शकतात, जर असे दिसून आले की ती (अ) कलम १० अंतर्गत दाखल करण्यायोग्य नाही; किंवा (ब) सूचना देण्याच्या किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागण्याच्या स्वरूपाची आहे.
- ओम्बड्समन कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार फेटाळू शकतो जर: (अ) त्याच्या मते सेवेत कोणतीही कमतरता/त्रुटी नसेल; किंवा (ब) परिणामी नुकसानीसाठी मागितलेली भरपाई कलम ८(२) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे ओम्बड्समनच्या भरपाई देण्याच्या अधिकाराबाहेर असेल; किंवा (क) तक्रारदाराकडून वाजवी तत्परतेने तक्रारीचा पाठपुरावा केला जात नसेल; किंवा (ड) तक्रारीला कोणतेही पुरेसे कारण नसेल; किंवा (इ) तक्रारीसाठी विस्तृत कागदोपत्री आणि तोंडी पुराव्याचा विचार करणे आवश्यक असेल आणि ओम्बड्समनसमोरची कार्यवाही अशा तक्रारीच्या न्यायनिवाड्यासाठी योग्य नसेल; किंवा (फ) ओम्बड्समनच्या मते तक्रारदाराला कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा हानी, किंवा गैरसोय झालेली नसेल.



कृपया पहा:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf