



प्रधान नोडल अधिकारी और ऑम्बुड्समैन का विवरण

[12 नवंबर, 2021 से प्रभावी ऑम्बुड्समैन योजना 2021 ("योजना") और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी स्केल-आधारित विनियमन के अनुसार]

प्रधान नोडल अधिकारी:

- नाम: श्री वैभव मिश्रा
- पदनाम: मुख्य नोडल अधिकारी
- पता: 7वीं मंजिल, दानी कॉर्पोरेट पार्क, 158, सी.एस.टी. रोड, कलिना, सांताक्रूज़ (पूर्व), मुंबई-400098
- ईमेल-आईडी: pmo@infina.in
- दूरभाष क्रमांक: 022-66808352

ऑम्बुड्समैन कार्यालय:

- भारतीय रिज़र्व बैंक के माध्यम से,
आरबीआई भायखला कार्यालय भवन
पता: मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई-400 008
एसटीडी कोड: 022 | टेलीफोन नंबर: 2300 1280 | फैक्स नंबर: 23022024
- केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र
भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17,
चंडीगढ़ - 160017
- ईमेल :<https://cms.rbi.org.in>

योजना की प्रमुख विशेषताएँ इसके साथ संलग्न परिशिष्ट "ए" के अनुसार हैं।

परिशिष्ट-ए



भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ऑम्बुड्समैन योजना, 2021 - मुख्य विशेषताएँ

एकीकृत ऑम्बुड्समैन योजना, 2021, 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ऑम्बुड्समैन तंत्र को क्षेत्राधिकार-तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक ऑम्बुड्समैन' दृष्टिकोण अपनाती है। यह भारतीय रिज़र्व बैंक की मौजूदा तीन ऑम्बुड्समैन योजनाओं को एकीकृत करती है, अर्थात्: (i) बैंकिंग ऑम्बुड्समैन योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ऑम्बुड्समैन योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए ऑम्बुड्समैन योजना, 2019।

- **लागूता:** यह योजना निम्नलिखित विनियमित एनबीएफसी को शामिल करती है।

- a) सभी वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक, जिनकी जमा राशि पिछले वित्तीय वर्ष के लेखापरीक्षित तुलन-पत्र की तारीख के अनुसार 50 करोड़ रुपये और उससे अधिक है।
- b) सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ (आवास वित्त कंपनियों को छोड़कर) जो (क) जमा स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं; या (ख) ग्राहक इंटरफ़ेस रखती हैं, जिनकी परिसंपत्ति का आकार पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित तुलन-पत्र की तारीख के अनुसार 100 करोड़ रुपये और उससे अधिक है;

iii. योजना के तहत परिभाषित सभी सिस्टम प्रतिभागी।

- **योजना के तहत शिकायत निवारण प्रक्रिया:**

A. शिकायत के आधार: विनियमित इकाई (आरई) का कोई भी कार्य/चूक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी होती है, व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है। "अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एक व्यक्ति, जो एक अधिवक्ता के अलावा (जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो), जिसे ऑम्बुड्समैन के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत किया गया हो।

B. सेवा में कमी: का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा या उससे संबंधित ऐसी अन्य सेवाओं में किसी कमी या अपर्याप्तता से, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिससे ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है।

C. योजना के तहत शिकायत स्वीकार्य नहीं होगी, जब तक कि:

- a. शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले ही संबंधित विनियमित इकाई को एक लिखित शिकायत की थी और

- i. शिकायत को विनियमित इकाई द्वारा पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकृत कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है; या विनियमित इकाई को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई जवाब प्राप्त नहीं हुआ था; और
 - ii. शिकायत ऑम्बुड्समैन के समक्ष शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई से शिकायत का जवाब मिलने के एक वर्ष के भीतर की जाती है, या, जहाँ कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर की जाती है।
- b. शिकायत उसी वाद हेतु के संबंध में नहीं है जो पहले से ही:
- i. ऑम्बुड्समैन के समक्ष लंबित हो या ऑम्बुड्समैन द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया हो या उस पर कार्रवाई की गई हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं, या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से।
 - ii. किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया या कार्यवाही की गई, चाहे उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षकारों में से एक या अधिक के साथ प्राप्त हुआ हो।
- c. शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या उत्पीड़नकारी प्रकृति की नहीं है।
- d. ऐसे दावों के लिए विनियमित इकाई को शिकायत परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित परिसीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी।
- e. शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में यथा-विनिर्दिष्ट समस्त जानकारी प्रदान करता है।
- f. शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अतिरिक्त किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।

D. योजना के तहत शिकायत की अपोषणीयता के आधार ऐसे मामले हैं जिनमें शामिल हैं:

- i. आरई का वाणिज्यिक निर्णय
- ii. एक विक्रेता और एक आरई के बीच एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विवाद।
- iii. शिकायत सीधे ऑम्बुड्समैन को संबोधित नहीं की गई;



- iv. एक आरई के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- v. विवाद जिसमें किसी सांविधिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है।
- vi. सेवा आरबीआई के नियामक दायरे में नहीं है;
- vii. आरई के बीच विवाद;
- viii. एक आरई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।
- ix. एक विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपचार प्रदान किया गया है; और
- x. योजना में शामिल न किए गए विनियमित इकाई के ग्राहकों से संबंधित विवाद।

- शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

विनियमित संस्था को लिखित



30 दिनों के अंत में



यदि शिकायत को आरई द्वारा पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकृत कर दिया जाता है और शिकायतकर्ता प्रतिक्रिया से असंतुष्ट रहता है, या विनियमित इकाई से कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है।



शिकायत दर्ज करें (आरई से जवाब मिलने के एक वर्ष के भीतर; या एक वर्ष और 30 दिन यदि कोई आरई से प्राप्त उत्तर) सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>)
या
टोल फ्री नंबर के साथ संपर्क केंद्र
14448



- **अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:**

- ऑम्बुड्समैन कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर, भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी) के कार्यपालक निदेशक को अपील प्रस्तुत कर सकता है।
- अपीलीय प्राधिकारी, यदि वह इस बात से संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अनधिक की अतिरिक्त अवधि अनुज्ञात कर सकता है।

- **ऑम्बुड्समैन द्वारा शिकायतों का समाधान**

- सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर ही विचार किया जाएगा।
- ऑम्बुड्समैन के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती हैं।
- ऑम्बुड्समैन शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच सुगमीकरण, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है। यदि कोई निपटान नहीं हो पाता है, तो ऑम्बुड्समैन अधिनिर्णय/आदेश जारी कर सकता है।
- शिकायत को सुलझा हुआ माना जाएगा जब:
 - i. विनियमित इकाई द्वारा शिकायतकर्ता के साथ ऑम्बुड्समैन के हस्तक्षेप पर इसका निपटारा कर दिया गया है; या
 - ii. शिकायतकर्ता लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे दर्ज किया जा सकता है) सहमत हो गया है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
 - iii. शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- शिकायतकर्ता न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकारी के समक्ष जाने के लिए स्वतंत्र है।



- उप-ऑम्बुड्समैन या ऑम्बुड्समैन किसी शिकायत को किसी भी स्तर पर अस्वीकार कर सकते हैं यदि यह प्रतीत होता है कि (क) वह खंड 10 के अधीन विचारणीय नहीं है; या (ख) वह सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति का है।
- ऑम्बुड्समैन किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि: (क) उसकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या (ख) परिणामी हानि के लिए मांगी गई क्षतिपूर्ति, जैसा कि खंड 8(2) में इंगित है, ऑम्बुड्समैन के लिए क्षतिपूर्ति प्रदान करने की शक्ति से परे है; या (ग) शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत को उचित तत्परता से आगे नहीं बढ़ाया जाता है; या (घ) शिकायत किसी पर्याप्त कारण के बिना है; या (ङ) शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और ऑम्बुड्समैन के समक्ष की कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं है; या (च) ऑम्बुड्समैन की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति, या असुविधा नहीं हुई है।

कृपया देखें:

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