



रिजर्व बैंक के एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएँ

एक्सियो, कैपफ्लोट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड का ब्रांड नाम है, जो आरबीआई के साथ पंजीकृत
एनबीएफसी है

रिजर्व बैंक के एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएँ

आरबीआई ने अपने तीन ओम्बड्समैन योजनाओं, अर्थात् (i) बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए ओम्बड्समैन योजना, 2019; को एकीकृत करके "रिजर्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021" कर दिया है। यह योजना आरबीआई ओम्बड्समैन तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक ओम्बड्समैन' दृष्टिकोण को अपनाती है।

एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी हुई।

एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएँ निम्नलिखित हैं:

1. कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक के परिणामस्वरूप सेवा में हुई कमी से व्यथित है, तो वह व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज करा सकता है। बहिष्करण की एक निर्दिष्ट सूची के साथ 'सेवा में कमी' शब्द को परिभाषित किया गया है।
2. भारतीय रिजर्व बैंक ने पूरे भारत से शिकायतों की प्राप्ति के लिए चंडीगढ़ में केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) की स्थापना की है।
3. शिकायतकर्ता को अब यह पहचानने की आवश्यकता नहीं होगी कि उसे किस योजना के तहत ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए। इस योजना ने प्रत्येक ओम्बड्समैन कार्यालय के न्यायाधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है
4. ओम्बड्समैन के समक्ष शिकायत लाए जाने वाले किसी विवाद में राशि की कोई सीमा नहीं है जिसके लिए ओम्बड्समैन निर्णय दे सकता है।
5. योजना के तहत शिकायत दर्ज करने के लिए पूर्वापेक्षाएँ:-
 - लिखित शिकायत विनियमित इकाई को की जानी चाहिए जिसे विनियमित इकाई द्वारा पूर्ण/आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था या शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज कराने के 30 दिनों के भीतर विनियमित इकाई से कोई जवाब नहीं मिला है।
 - शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से उत्तर प्राप्त होने के 1 वर्ष की अवधि के भीतर या कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होने की स्थिति में 1 वर्ष और 30 दिनों के भीतर ओम्बड्समैन से शिकायत की जाती है।

- शिकायत उसी कार्यवाई के संबंध में नहीं है जो पहले से ही ओम्बड्समैन या किसी अन्य न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच में लंबित है/निपटाया जा चुका है।
- शिकायत तंग करने वाली, अपमानजनक या तुच्छ प्रकृति की नहीं है।

6. शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया: -

- शिकायत आरबीआई पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज कराई जा सकती है।
- शिकायत CRPC@rbi.org.in पर इलेक्ट्रॉनिक मोड (ईमेल) के माध्यम से भी दर्ज कराई जा सकती है या भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को भौतिक तरीके से भेजी जा सकती है।
- इसके अतिरिक्त, एक टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे) - के साथ एक संपर्क केंद्र को भी हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में शुरू किया जा रहा है और उचित समय पर अन्य भारतीय भाषाओं को समावेशित करने के लिए इसका विस्तार किया जाएगा।

7. संस्था द्वारा नियुक्त प्रधान नोडल अधिकारी विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने और दायर शिकायतों के संबंध में विनियमित संस्था की तरफ से जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा। कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण के लिए कृपया हमारी वेबसाइट <https://axio.co.in/regulatory> पर जाएँ

8. शिकायतकर्ता से शिकायत की प्राप्ति पर विनियमित संस्था को शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर सभी संबंधित दस्तावेजों के साथ लिखित जवाब ओम्बड्समैन को प्रस्तुत करना चाहिए। बशर्ते कि ओम्बड्समैन अपनी संतुष्टि के लिए विनियमित संस्था के लिखित अनुरोध पर, इसके लिखित संस्करण और दस्तावेजों को दाखिल करने के लिए उपयुक्त समझे जाना वाला अतिरिक्त समय प्रदान कर सकता है।

9. ओम्बड्समैन/उप ओम्बड्समैन किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि वह योजना के तहत स्वीकार करने के योग्य नहीं है।

10. अधिनिर्णय से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है। इस योजना के तहत भारतीय रिजर्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक अपीलीय प्राधिकारी होंगे

11. विनियमित संस्था को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहाँ ओम्बड्समैन द्वारा उसके खिलाफ संतोषजनक और समय पर सूचना/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने के लिए अधिनिर्णय दिया जाता है।
 12. अधिक जानकारी के लिए, कृपया कैपिटल प्लोट की वेबसाइट <https://axio.co.in/regulatory> या आरबीआई की वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध योजना विवरण देखें। योजना की प्रति हमारे कार्यालयों में भी उपलब्ध है, जो ग्राहक को अनुरोध पर संदर्भ के लिए प्रदान की जाएगी।
-

