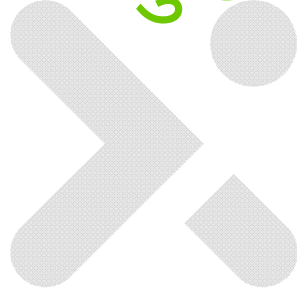


axio

axio

RBI इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम,
2026 ची प्रमुख वैशिष्ट्ये



RBI – इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम, 2026 ची प्रमुख वैशिष्ट्ये

इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम, 2026 ही 1 जुलै 2026 पासून लागू झाली आहे.

इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम, 2026 ची प्रमुख वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

1. रेग्युलेटेड एंटीटीच्या कृतीमुळे किंवा निष्काळजीपणामुळे सेवेमध्ये काही त्रुटी (Deficiency in Service) झाल्याने कोणत्याही ग्राहकाला तक्रार असल्यास, तो ग्राहक स्वतः किंवा ऑथराइज्ड प्रतिनिधीद्वारे स्कीम अंतर्गत तक्रार दाखल करू शकतो. 'Deficiency in Service' या संज्ञेची व्याख्या करण्यात आली असून, त्यामधून वगळण्यात आलेल्या बाबींची एक निश्चित यादीही दिलेली आहे.
2. संपूर्ण भारतातील तक्रारी स्वीकारण्यासाठी RBI ने सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC) ची स्थापना 4th Floor, RBI, Sector-17, Central Vista, Chandigarh – 160017 येथे केली आहे.
3. वादातील रकमेवर कोणतीही मर्यादा नाही. अशा कोणत्याही प्रकरणात RBI ओम्बड्समन समोर तक्रार दाखल करता येते, ज्यामध्ये RBI ओम्बड्समन किंवा RBI डेप्युटी ओम्बड्समन सामंजस्याने तोडगा काढण्यास मदत करू शकतात किंवा अवार्ड देऊ शकतात.
4. तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही परिणामी (Consequential) नुकसानीसाठी RBI ओम्बड्समन यांना जास्तीत जास्त ₹30 लाखांपर्यंत भरपाई (Compensation) देण्याचा अधिकार आहे. याशिवाय, तक्रारदाराचा वेळ वाया जाणे, झालेला खर्च, छळ/मानसिक त्रास इत्यादी बाबींसाठी, लागू असल्यास, RBI ओम्बड्समन यांना जास्तीत जास्त ₹3 लाखांपर्यंत भरपाई देण्याचाही अधिकार आहे.
5. स्कीम अंतर्गत तक्रार दाखल करण्यासाठी आवश्यक पूर्वअटी -
 - तक्रार थेट RBI ओम्बड्समन यांच्याकडे संबोधित केलेली असावी. मात्र, ज्या पत्रव्यवहारामध्ये RBI ला केवळ माहितीसाठी प्रत (Copy) म्हणून समाविष्ट केलेले असेल (ई-मेलद्वारे किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात), अशा पत्रव्यवहाराचा तक्रारीमध्ये समावेश केला जाणार नाही.
 - तक्रार ही तक्रारदाराने स्वतः किंवा ऑथराइज्ड प्रतिनिधीद्वारे दाखल केलेली असावी. मात्र, संबंधित अॅडव्होकेट स्वतःच तक्रारग्रस्त व्यक्ती असल्याशिवाय, अॅडव्होकेटला ऑथराइज्ड प्रतिनिधी म्हणून तक्रार दाखल करता येणार नाही.

- तक्रारदाराने स्कीमच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे सर्व आवश्यक आणि संपूर्ण माहिती प्रदान केलेली असावी.
- तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रास देण्याच्या उद्देशाने केलेली नसावी.
- स्कीम अंतर्गत तक्रार दाखल करण्यापूर्वी, तक्रारदाराने संबंधित रेग्युलेटेड एंटीटीकडे लेखी स्वरूपात किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून तक्रार केलेली असावी आणि अशी तक्रार केल्याचा पुरावा सादर करता येणे आवश्यक आहे.
- संबंधित रेग्युलेटेड एंटीटीला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत किंवा RBI ने निर्धारित केलेल्या कालावधीत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळालेले नसावे, किंवा रेग्युलेटेड एंटीटीने दिलेल्या उत्तरामुळे अथवा तक्रारीच्या निराकरणामुळे तक्रारदार समाधानी नसावा.
- वरील नमूद केलेली 30 दिवसांची मुदत संपल्यानंतर किंवा संबंधित रेग्युलेटेड एंटीटीकडून प्राप्त झालेल्या शेवटच्या पत्रव्यवहाराच्या तारखेपासून, यापैकी जी तारीख नंतरची असेल त्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत तक्रार RBI ओम्बड्समन यांच्याकडे दाखल केलेली असावी.
- तक्रार ही त्याच स्वरूपाच्या तक्रारीशी संबंधित नसावी, जी आधीपासूनच RBI ओम्बड्समन यांच्या कार्यालयाकडे प्रलंबित असेल, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह दाखल केलेली असो वा नसो. तसेच, तक्रार ही अशा तक्रारीशीही संबंधित नसावी, ज्याचा RBI ओम्बड्समन यांच्या कार्यालयाने गुणदोषांच्या आधारे आधीच निपटारा केलेला असेल किंवा निर्णय दिलेला असेल, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह दाखल केलेली असो वा नसो.
- तक्रार ही त्याच स्वरूपाच्या तक्रारीशी संबंधित नसावी, जी आधीपासूनच कोणत्याही कोर्ट, ट्रिब्युनल, आर्बिट्रेटर किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक अथवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर प्रलंबित असेल, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह दाखल केलेली असो वा नसो. तसेच, तक्रार ही अशा तक्रारीशीही संबंधित नसावी, ज्याचा कोणत्याही कोर्ट, ट्रिब्युनल, आर्बिट्रेटर किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक अथवा अर्ध-न्यायिक मंचाने गुणदोषांच्या आधारे आधीच निपटारा केलेला असेल किंवा निर्णय दिलेला असेल, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह दाखल केलेली असो वा नसो.

- संबंधित रेग्युलेटेड एंटीटीकडे तक्रार अशा दाव्यांसाठी Limitation Act, 1963 अंतर्गत निर्धारित केलेली मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी केलेली असावी; आणि
- तक्रार खालीलपैकी कोणत्याही बाबींशी संबंधित नसावी:
 - रेग्युलेटेड एंटीटीच्या व्यावसायिक निर्णय किंवा निर्णयप्रक्रियेशी संबंधित बाबी;
 - विक्रेता आणि रेग्युलेटेड एंटीटी यांच्यातील वाद;
 - रेग्युलेटेड एंटीटीच्या व्यवस्थापन किंवा एक्झिक्युटिव्हज यांच्या विरोधातील तक्रारी;
 - कोणत्याही न्यायिक, अर्ध-न्यायिक, वैधानिक किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करताना रेग्युलेटेड एंटीटीने केलेल्या कारवाईमुळे उद्भवलेली तक्रार;
 - RBI च्या नियामक कार्यक्षेत्रात न येणाऱ्या सेवेबाबतची तक्रार;
 - रेग्युलेटेड एंटीटीज यांच्यातील वाद;
 - रेग्युलेटेड एंटीटीमधील कर्मचारी आणि नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद;
 - Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 च्या कलम 18 अंतर्गत ज्यासाठी उपाय उपलब्ध करून देण्यात आला आहे, अशी तक्रार; आणि
 - स्कीम अंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या रेग्युलेटेड एंटीटीच्या ग्राहकांशी संबंधित तक्रार.

6. तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

- तक्रार RBI पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) द्वारे ऑनलाइन दाखल करता येईल.
- तक्रार इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून (ई-मेल) crpc@rbi.org.in वर पाठवता येईल किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात Reserve Bank of India, Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Sector-17, Chandigarh – 160017 येथे पाठवता येईल.

- इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केलेली तक्रार Integrated Ombudsman Scheme, 2026 च्या Annex मध्ये नमूद केलेल्या स्वरूपानुसार असणे आवश्यक आहे.
7. संस्थेद्वारे नियुक्त केलेले Principal Nodal Officer हे दाखल झालेल्या तक्रारीसंदर्भात रेग्युलेटेड एंटीटीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी तसेच रेग्युलेटेड एंटीटीच्या वतीने आवश्यक माहिती सादर करण्यासाठी जबाबदार असतील. कंपनीच्या Principal Nodal Officer यांच्या संपर्क तपशीलासाठी कृपया आमच्या <https://axio.co.in/regulatory> या वेबसाइटला भेट द्या.
 8. तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, रेग्युलेटेड एंटीटीने तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 15 दिवसांच्या आत सर्व संबंधित कागदपत्रांसह आपले लेखी उत्तर ओम्बड्समन यांच्याकडे सादर करणे आवश्यक आहे. तथापि, रेग्युलेटेड एंटीटीने लेखी स्वरूपात विनंती केल्यास आणि त्या विनंतीबाबत ओम्बड्समन यांचे समाधान झाल्यास, ओम्बड्समन लेखी उत्तर आणि संबंधित कागदपत्रे सादर करण्यासाठी आवश्यक वाटेल तितका अतिरिक्त कालावधी मंजूर करू शकतात.
 9. ओम्बड्समन/डेप्युटी ओम्बड्समन कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार फेटाळू शकतात, जर ती स्कीम अंतर्गत ग्राह्य (Maintainable) नसल्याचे आढळून आले.
 10. अवार्ड मुळे असमाधानी असलेला तक्रारदार, अवार्ड प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून किंवा तक्रार फेटाळण्यात आल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अपिलेट ऑथॉरिटीकडे अपील दाखल करू शकतो. RBI च्या Consumer Education and Protection Department चे प्रभारी Executive Director हे स्कीम अंतर्गत अपिलेट ऑथॉरिटी असतील.
 11. जर ओम्बड्समन यांनी समाधानकारक आणि वेळेवर माहिती/कागदपत्रे सादर न केल्यामुळे रेग्युलेटेड एंटीटीच्या विरोधात अवार्ड दिला असेल, तर अशा प्रकरणात रेग्युलेटेड एंटीटीला अपील करण्याचा अधिकार राहणार नाही.
 12. अधिक माहितीसाठी, कृपया Axio च्या वेबसाइट <https://axio.co.in/regulatory> किंवा RBI च्या वेबसाइट www.rbi.org.in वर उपलब्ध स्कीमची माहिती पाहा. स्कीमची प्रत आमच्या कार्यालयांमध्येही उपलब्ध आहे. ग्राहकाच्या विनंतीनुसार ती संदर्भासाठी उपलब्ध करून दिली जाईल.

