

## संविलित ओम्बुड्समैन योजना, २०२६ की प्रमुख विशेषताएँ

### १. संक्षिप्त शीर्षक और प्रारंभ

इस योजना को रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बुड्समैन योजना, २०२६ कहा जाएगा। यह योजना १ जुलाई, २०२६ से लागू होगी।

### २. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर लागूता

यह योजना उन गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर लागू होगी, जिनमें शामिल नहीं हैं: हाउसिंग फाइनेंस कंपनियाँ, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनी (CIC), इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड-NBFC (IDF-NBFC), NBFC-इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (NBFC-IFC), नॉन-ऑपरेटिव फाइनेंशियल होल्डिंग कंपनी (NOFHC), प्राइमरी डीलर्स (PDs) और मॉर्टगेज गारंटी कंपनियाँ (MGC)।

यह योजना उन गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर लागू होगी जो:

- जमा स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं; या
- जिनका ग्राहक इंटरफेस है और पिछली वित्तीय वर्ष की ऑडिटेड बैलेंस शीट के अनुसार संपत्ति का आकार ₹१०० करोड़ या उससे अधिक है।

### ३. शिकायत के आधार

कोई भी ग्राहक जो किसी विनियमित संस्था की कार्रवाई या चूक के कारण सेवा में कमी से प्रभावित हुआ हो, वह स्वयं या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से (वकील को छोड़कर) इस योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

### ४. शिकायत की स्वीकार्यता के आधार

रिज़र्व बैंक लोकपाल योजना के अंतर्गत कोई शिकायत तभी स्वीकार्य होगी जब निम्नलिखित सभी शर्तें पूरी हों:

- प्रत्यक्ष संबोधन: शिकायत सीधे रिज़र्व बैंक लोकपाल को भेजी जानी चाहिए (केवल ई-मेल या भौतिक प्रपत्र में कॉपी करना पर्याप्त नहीं है)।
- शिकायत दर्ज करने का माध्यम: शिकायतकर्ता स्वयं या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा दायर की जानी चाहिए (अधिवक्ता द्वारा नहीं, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित पक्ष न हो)।
- पूर्ण जानकारी: योजना की धारा ११ के अनुसार सभी आवश्यक विवरण शामिल हों।

- शिकायत का स्वरूप: शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली न हो।
- नियंत्रित इकाई को पूर्व शिकायत: शिकायतकर्ता ने पहले लिखित रूप में (या अन्य माध्यम से) को शिकायत की हो तथा इसका प्रमाण उपलब्ध हो।
- नियंत्रित इकाई की असंतोषजनक प्रतिक्रिया:
  - नियंत्रित इकाई द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से ३० दिनों के भीतर (या रिज़र्व बैंक /NPCI/कार्ड नेटवर्क द्वारा निर्दिष्ट अवधि, जो भी अधिक हो) कोई उत्तर न दिया गया हो, या
  - शिकायतकर्ता नियंत्रित इकाई के उत्तर/निस्तारण से संतुष्ट न हो।
- समय पर दायर की गई शिकायत: उपर्युक्त (f) में दी गई समय-सीमा की समाप्ति से, या नियंत्रित इकाई के अंतिम संचार की तिथि से (जो भी बाद में हो) ९० दिनों के भीतर शिकायत दर्ज की गई हो।
- लोकपाल के समक्ष दोहराव नहीं: वही शिकायत पहले से रिज़र्व बैंक लोकपाल के समक्ष लंबित न हो या पहले निपटाई/निपटाई जा चुकी न हो (शिकायतकर्ता चाहे कोई भी हो)।
- न्यायिक मंचों में लंबित नहीं: वही शिकायत किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ, या किसी अन्य न्यायिक/अर्ध-न्यायिक निकाय के समक्ष लंबित या निपटाई गई न हो (शिकायतकर्ता चाहे कोई भी हो)।
- सीमाबद्धता अवधि के भीतर: नियंत्रित इकाई को की गई मूल शिकायत, सीमा-निर्धारण अधिनियम, १९६३ के अंतर्गत निर्धारित अवधि की समाप्ति से पहले की गई हो।
- महत्वपूर्ण टिप्पणी: “वही शिकायत” में आपराधिक कार्यवाही या पुलिस जांच शामिल नहीं मानी जाती।

## ५. अपवाद

निम्नलिखित मामलों में शिकायत योजना के अंतर्गत स्वीकार्य नहीं होगी:

- किसी विनियमित संस्था के वाणिज्यिक निर्णय या निर्णयों से संबंधित मामले;
- विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ शिकायतें;
- कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद;
- किसी विनियमित संस्था द्वारा न्यायिक, अर्ध-न्यायिक या वैधानिक प्राधिकरण के आदेश का पालन करते हुए उठाई गई कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत;
- मामले जो अदालत, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक/अर्ध-न्यायिक मंच में लंबित हैं या पहले से तय किए जा चुके हैं।
- ऐसी सेवा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के नियामक अधिकार क्षेत्र में नहीं आती हो;
- ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, २००५ की धारा १८ के अंतर्गत उपचार/उपाय उपलब्ध कराया गया हो;
- ऐसी शिकायत जो उस नियंत्रित इकाई के ग्राहकों से संबंधित हो, जो इस योजना के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।

## ६. शिकायत दर्ज करने का तरीका

शिकायत निम्नलिखित माध्यमों से की जा सकती है:

- ऑनलाइन <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से; या
- ई-मेल के द्वारा [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in); या
- भौतिक रूप से केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर- १७, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - १६००१७ में।

## ७. शिकायत निवारण

रिज़र्व बैंक ओम्बुड्समैन या रिज़र्व बैंक डिप्टी ओम्बुड्समैन:

- सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर विचार करेंगे;
- शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच समझौते के माध्यम से निपटान का प्रयास करेंगे; या
- योजना के प्रावधानों के अनुसार एवॉर्ड जारी करेंगे।

## ८. मुआवजा

- विवादित राशि पर कोई सीमा नहीं है।
- रिज़र्व बैंक ओम्बुड्समैन मुआवजा दे सकते हैं:
  - ₹३० लाख तक प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष हानि के लिए; और
  - ₹३ लाख तक समय, खर्च, उत्पीड़न या मानसिक कष्ट के लिए।

## ९. अपील

शिकायतकर्ता या विनियमित संस्था योजना की धारा १७ में निर्दिष्ट समयसीमा और शर्तों के अनुसार अपील अथॉरिटी के समक्ष अपील कर सकते हैं।

## १०. विनियमित संस्था की जिम्मेदारी

विनियमित संस्था:

- प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करेगी;

- अपनी वेबसाइट पर योजना की मुख्य विशेषताएँ, प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण और भारतीय रिज़र्व बैंक ओम्बुड्समैन शिकायत पोर्टल का लिंक प्रदर्शित करेगी;
- सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों को अनुरोध करने पर योजना की एक प्रति उपलब्ध हो।