

इंटीग्रेटेड ओम्बुड्समन योजना, २०२६ – मुख्य वैशिष्ट्ये

१. संक्षिप्त शीर्षक आणि प्रारंभ

ही योजना रिझर्व्ह बँक – संविलित ओम्बुड्समन योजना, २०२६ म्हणून ओळखली जाईल. ही योजना १ जुलै, २०२६ पासून लागू होईल.

२. गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांवर लागूता

ही योजना त्या गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांवर लागू होईल, ज्यामध्ये समाविष्ट नाहीत: हाऊसिंग फायनान्स कंपन्या, कोर इन्व्हेस्टमेंट कंपनी (CIC), इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड-NBFC (IDF-NBFC), NBFC-इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपनी (NBFC-IFC), नॉन-ऑपरेटिव्ह फायनान्सियल होल्डिंग कंपनी (NOFHC), प्रायमरी डीलर्स (PDs) आणि मॉर्गेज गॅरंटी कंपनी (MGC).

ही योजना त्या बँकव्यतिरिक्त वित्तीय कंपन्या वर लागू होईल जे:

- ठेव स्वीकारण्यास अधिकृत आहेत; किंवा
- ग्राहक संपर्क साधतात, आणि मागील आर्थिक वर्षाच्या ऑडिट केलेल्या बॅलन्स शीटच्या तारखेपर्यंत ₹१०० कोटी किंवा त्याहून अधिक मालमत्ता आकार आहे.

३. तक्रारीचे आधार

कोणताही ग्राहक जो कोणत्याही विनियमित संस्थेच्या कृती किंवा चुकांमुळे सेवेत कमतरतेमुळे प्रभावित झाला असेल, तो स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत (वकिल वगळता) या योजनेखाली तक्रार दाखल करू शकतो.

४. तक्रार ग्राह्य धरण्याचे आधार

रिझर्व्ह बँक लोकपाल योजनेअंतर्गत तक्रार तेव्हाच ग्राह्य धरली जाईल, जेव्हा खालील सर्व अटी पूर्ण झालेल्या असतील:

- थेट सादरीकरण: तक्रार थेट रिझर्व्ह बँक लोकपालांकडे सादर केलेली असावी (फक्त ई-मेल किंवा भौतिक अर्जामध्ये प्रत पाठवणे पुरेसे नाही).
- तक्रार दाखल करण्याची पद्धत: तक्रार तक्रारदाराने स्वतः किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे दाखल केलेली असावी (वकीलाद्वारे नाही, जोपर्यंत वकील स्वतः पीडित पक्ष नसतो).
- संपूर्ण माहिती: योजनेच्या कलम ११ नुसार सर्व आवश्यक तपशील समाविष्ट असावेत.

- तक्रारीचे स्वरूप: तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक नसावी.
- नियमनाधीन संस्था कडे पूर्वतक्रार: तक्रारदाराने प्रथम लेखी स्वरूपात (किंवा इतर माध्यमातून) नियमनाधीन संस्था कडे तक्रार केलेली असावी व त्याचा पुरावा उपलब्ध असावा.
- नियमनाधीन संस्था कडून असमाधानकारक प्रतिसाद:
 - नियमनाधीन संस्था कडून तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत (किंवा रिझर्व्ह बँक /NPCI/कार्ड नेटवर्क यांनी निश्चित केलेला कालावधी, जो अधिक असेल तो) उत्तर न मिळालेले असावे, किंवा
 - तक्रारदार नियमनाधीन संस्था च्या उत्तर/निवारणावर समाधानी नसावा.
- वेळेत दाखल केलेली तक्रार: वरील (f) मध्ये नमूद केलेल्या कालमर्यादेच्या समाप्तीपासून किंवा RE च्या शेवटच्या पत्रव्यवहाराच्या तारखेपासून (जो उशिराचा असेल तो) ९० दिवसांच्या आत तक्रार दाखल केलेली असावी.
- लोकपालाकडे पुनरावृत्ती नसावी: तीच तक्रार यापूर्वी रिझर्व्ह बँक लोकपालांकडे प्रलंबित नसावी किंवा निकाली काढलेली/हाताळलेली नसावी (तक्रारदार कोणताही असो).
- न्यायिक मंचांमध्ये प्रलंबित नसावी: तीच तक्रार कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ किंवा इतर न्यायिक/अर्ध-न्यायिक प्राधिकरणाकडे प्रलंबित नसावी किंवा निकाली काढलेली नसावी (तक्रारदार कोणताही असो).
- मर्यादाकालावधीत: नियमनाधीन संस्था कडे करण्यात आलेली मूळ तक्रार ही सीमा निर्धारण अधिनियम, १९६३ अंतर्गत निर्धारित कालावधी संपल्यापूर्वी केलेली असावी.
- महत्त्वाची टीप: "तीच तक्रार" या संज्ञेत फौजदारी कार्यवाही किंवा पोलीस तपास यांचा समावेश होत नाही.

५. अपवाद

खालील बाबी योजनेच्या व्याप्तीत येत नाहीत:

- विनियमित संस्थेच्या व्यावसायिक निर्णय किंवा निर्णयांसंदर्भातील बाबी;
- विनियमित संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध तक्रारी;
- कर्मचारी-नियोक्ता संबंध संबंधित वाद;
- कोणत्याही विनियमित संस्थेच्या कृतीमुळे उद्भवलेली तक्रार जी न्यायिक, अर्ध-न्यायिक किंवा कायदेशीर प्राधिकरणांच्या आदेशांचे पालन करते;
- ज्या प्रकरणांची चौकशी किंवा निकाल कोर्ट, ट्रायब्युनल, मध्यस्थ किंवा इतर न्यायिक/अर्ध-न्यायिक मंचांवर आधीच झाली आहे किंवा प्रलंबित आहे.
- भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक अधिकारक्षेत्रात न येणारी सेवा;

- क्रेडिट माहिती कंपन्या (नियमन) अधिनियम, २००५ च्या कलम १८ अंतर्गत ज्यासाठी उपाय उपलब्ध करून देण्यात आला आहे अशी तक्रार;
- या योजनेत समाविष्ट नसलेल्या नियमनाधीन संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित तक्रार.

६. तक्रार दाखल करण्याची पद्धत

तक्रार खालील माध्यमातून दाखल केली जाऊ शकते:

- ऑनलाइन <https://cms.rbi.org.in> द्वारे; किंवा
- ई-मेलद्वारे crpc@rbi.org.in; किंवा
- प्रत्यक्ष स्वरूपात केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेक्टर-१७, सेंट्रल विस्टा, चंदीगड – १६००१७ येथे.

७. तक्रारीचे निराकरण

रिझर्व्ह बँक ओम्बुड्समन किंवा रिझर्व्ह बँक डेप्युटी ओम्बुड्समन:

- सेवेत कमतरतेशी संबंधित तक्रारी पाहतील;
- तक्रारदार आणि विनियमित संस्था यांच्यातील समझोत्याद्वारे निपटारा करण्याचा प्रयत्न करतील; किंवा
- योजनेच्या तरतुदीनुसार एवॉर्ड जारी करतील.

८. भरपाई

- वादाची रक्कम मर्यादित नाही.
- रिझर्व्ह बँक ओम्बुड्समन भरपाई देऊ शकतात:
 - परिणामकारक हानीसाठी ₹३० लाख पर्यंत; आणि
 - वेळ, खर्च, त्रास किंवा मानसिक त्रासासाठी ₹३ लाख पर्यंत.

९. अपील

तक्रारदार किंवा विनियमित संस्था योजनेच्या धारा १७ मध्ये नमूद वेळेत व अटींच्या अधीन राहून अपील अथॉरिटी कडे अपील करू शकतात.

१०. विनियमित संस्थेची जबाबदारी

विनियमित संस्था:

- प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करेल;
- आपल्या वेबसाइटवर योजनेची मुख्य वैशिष्ट्ये, प्रधान नोडल अधिकार्याचा संपर्क तपशील आणि रिझर्व्ह बँक ओम्बुड्समन तक्रार पोर्टलचा लिंक प्रदर्शित करेल;
- विनंती केल्यास ग्राहकांना योजनेची एक प्रत उपलब्ध करून देईल.