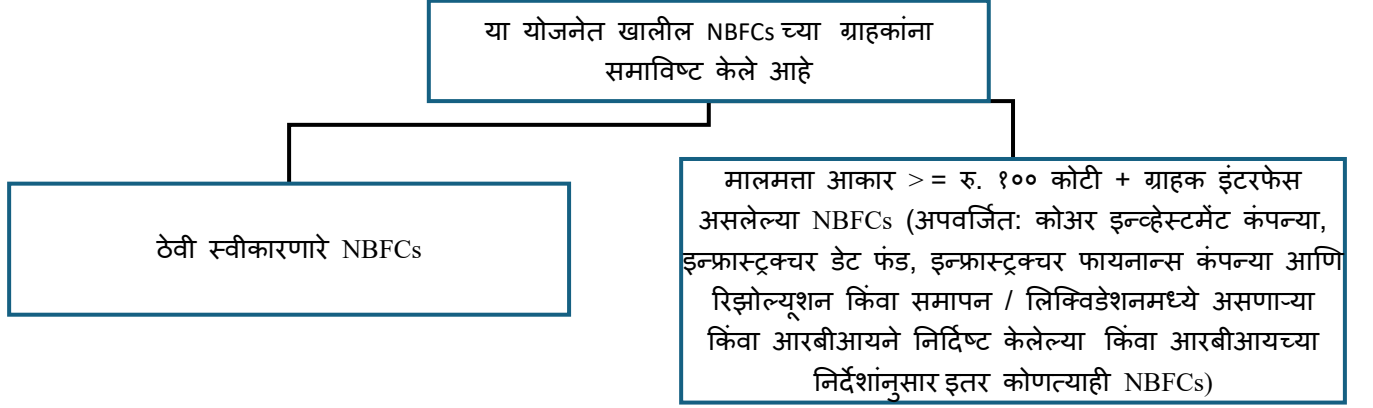


रिझर्व्ह बँक - इंटीग्रेटेड ऑबुड्समन योजना, २०२१:
ठळक वैशिष्ट्ये



ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याचे कारण:

- नियमन केलेल्या संस्थेच्या कृतीमुळे किंवा सेवेत कमतरता निर्माण झाल्यामुळे व्यथित झालेला कोणताही ग्राहक योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा योजनेच्या कलम ३(१)(क) अंतर्गत परिभाषित केलेल्या अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

“अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजे वकिलाव्यतिरिक्त, ऑबुड्समनसमोरील कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी योग्यरित्या नियुक्त आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत केलेली व्यक्ती; ऑबुड्समनसमोरील कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी योग्यरित्या नियुक्त आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत केलेली व्यक्ती;

तक्रारीची दखल न घेता येण्याची कारणे:

सेवेतील कमतरता असल्याची कोणतीही तक्रार योजनेअंतर्गत पुढील बाबींमध्ये केली जाणार नाही:

- नियमन केलेल्या संस्थेचा व्यावसायिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेल्या संस्थेमधील वाद;
- ऑबुड्समनला थेट न पाठवलेली तक्रार;
- नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- कायदेशीर किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून नियमन केलेल्या संस्थेने कारवाई सुरू केलेला वाद;
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद;
- नियमन केलेल्या संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद;
- क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) कायदा, २००५ च्या कलम १८ मध्ये ज्यावर उपाय प्रदान केला गेला आहे असा वाद; आणि
- योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियमन केलेल्या संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित वाद.

- योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल केली जाणार नाही जोपर्यंत:

योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करण्यापूर्वी, संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडे लेखी तक्रार दाखल केली जात नाही आणि (i) नियमन केलेल्या संस्थेने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नव्हता; किंवा तक्रारदाराला नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही; आणि (ii) तक्रारदाराला नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत लोकपालकडे तक्रार केली जाते किंवा, जर कोणतेही उत्तर मिळाले नाही तर, तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि ३० दिवसांच्या आत.

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:

खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतीने तक्रार दाखल केली जाऊ शकते:

- ऑनलाइन - आरबीआयच्या सीएमएस पोर्टलवर <https://cms.rbi.org.in>
- योजनेतील परिशिष्ट 'अ' मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या फॉर्ममध्ये प्रत्यक्ष तक्रार (पत्र/पोस्ट) “केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, चौथा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेक्टर -१७, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - १६००१७” या पत्त्यावर.
- संपूर्ण तपशीलांसह तक्रारी crpc@rbi.org.in या ईमेलद्वारे पाठवता येतात.

लोकपालाच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील करू शकतो का?

- बंद केलेल्या तक्रारीसाठी CMS पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) द्वारे अपील दाखल करता येते. पर्यायी म्हणून, अपील aaos@rbi.org.in या ई-मेलवर देखील पाठवता येते.
- शिवाय, जर तक्रारदार लोकपालाने दिलेल्या निर्णयावर समाधानी नसेल, तर त्याला/तिला कायदानुसार इतर मार्ग आणि/किंवा उपलब्ध उपायांचा शोध घेण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

अधिक माहितीसाठी कृपया 'रिझर्व्ह बँक - इंटिग्रेटेड ओंबुड्समन योजना, २०२१' पहा.