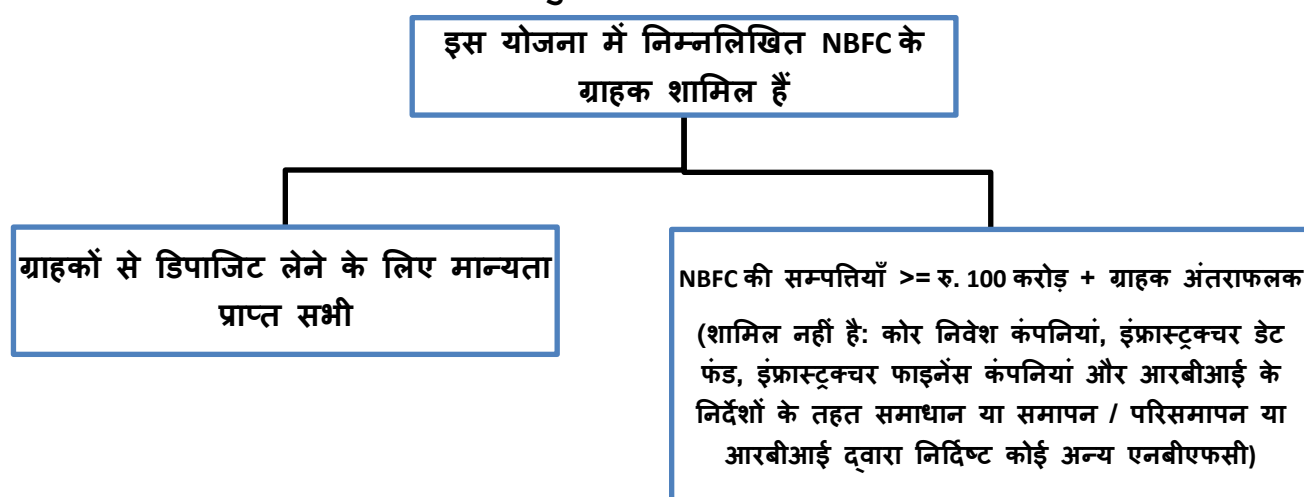


रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, २०२१:
मुख्य विशेषताएं



ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार:

- विनियमित इकाई के किसी कार्य या चूक के कारण सेवा में कमी के कारण व्यथित कोई भी ग्राहक योजना के अंतर्गत व्यक्तिगत रूप से या योजना के खंड 3(1)(सी) के तहत परिभाषित अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

"अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है अधिवक्ता के अलावा कोई व्यक्ति, जो ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में प्राधिकृत हो; अधिवक्ता के अलावा कोई व्यक्ति, जो ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में प्राधिकृत हो;

शिकायत न मान लेने के आधार:

- योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं होगी:
 - विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय;
 - आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और विनियमित इकाई के बीच विवाद;
 - लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत;
 - विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
 - ऐसा विवाद जिसमें किसी वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;
 - ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे में न हो;
 - विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;
 - विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद;
 - ऐसा विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है; और
 - योजना के अंतर्गत शामिल न किए गए विनियमित इकाई के ग्राहकों से संबंधित विवाद।
- योजना के अंतर्गत शिकायत तब तक नहीं की जाएगी जब तक:
योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित इकाई को लिखित शिकायत की जाती है और (i) विनियमित इकाई द्वारा शिकायत को पूर्णतः या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट न हो; या विनियमित इकाई द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो; और (ii) विनियमित इकाई से शिकायत पर शिकायतकर्ता को उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर लोकपाल को शिकायत की जाती है, या जहां कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, वहां शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायत की जाती है।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

शिकायत निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से दर्ज की जा सकती है:

- ऑनलाइन - RBI के CMS पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर
- योजना में अनुलग्नक 'A' में निर्दिष्ट फॉर्म में भौतिक शिकायत (पत्र/पोस्ट) "केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर -17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017" को।
- पूर्ण विवरण के साथ शिकायतें crpc@rbi.org.in पर ईमेल द्वारा भेजी जा सकती हैं।

क्या कोई ग्राहक ओम्बड्समैन के निर्णय से संतुष्ट न होने पर अपील कर सकता है?

- बंद शिकायत के लिए सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से अपील दायर की जा सकती है। वैकल्पिक रूप से, अपील aaos@rbi.org.in पर ई-मेल के माध्यम से भी भेजी जा सकती है।
- इसके अलावा, यदि शिकायतकर्ता लोकपाल द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह कानून के अनुसार उपलब्ध अन्य उपायों का पता लगाने के लिए स्वतंत्र है।

अधिक जानकारी के लिए कृपया 'रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, २०२१' देखें