



## एकीकृत ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 की मुख्य विशेषताएं

आरबीआई की एकीकृत ओम्बड्समैन स्कीम 2021 को माननीय प्रधान मंत्री श्री नरेंद्र मोदी ने 12 नवंबर 2021 को वर्चुअल मोड में लॉन्च किया।

यह स्कीम आरबीआई विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के बारे में उपभोक्ताओं के लिए शिकायत निवारण तंत्र मजबूत करने पर जोर देती है। निम्नलिखित मौजूदा ओम्बड्समैन स्कीमों को एक सिंगल स्कीम में एकीकृत किया जा रहा है जो ग्राहकों को एक ही मंच पर उनकी शिकायतों के शीघ्र समाधान का लाभ प्रदान करेगी:

- बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम, 2006
- नॉन-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों की ओम्बड्समैन स्कीम, 2018;
- डिजिटल लेनदेन की ओम्बड्समैन स्कीम, 2019;

यह स्कीम आरबीआई ओम्बड्समैन तंत्र के अधिकार क्षेत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक ओम्बड्समैन' दृष्टिकोण अपनाती है।

स्कीम की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- शिकायतकर्ता के लिए अब यह जानना आवश्यक नहीं होगा कि उसे किस स्कीम के तहत ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करनी चाहिए।
- यह स्कीम बहिष्करणों की एक निर्दिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में 'सेवा में कमी' को परिभाषित करती है। इसलिए, अब शिकायतों को केवल "स्कीम में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत कवर नहीं होने" के आधार पर खारिज नहीं किया जाएगा।
- इस स्कीम ने हर ओम्बड्समैन कार्यालय का अधिकार क्षेत्र खत्म कर दिया है।
- किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रोसेसिंग के लिए आरबीआई, चंडीगढ़ में केंद्रीकृत रसीद और प्रोसेसिंग केंद्र स्थापित किया गया है।
- विनियमित इकाई के प्रतिनिधित्व और विनियमित इकाई के खिलाफ ग्राहकों द्वारा दर्ज शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में महाप्रबंधक या समकक्ष बैंक के प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।
- विनियमित इकाई को उन मामलों में अपील का अधिकार नहीं होगा जहां संतोषजनक और समय पर जानकारी/ दस्तावेज प्रस्तुत न करने के लिए ओम्बड्समैन द्वारा उसके खिलाफ अवार्ड जारी किया गया है।

आरबीआई के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक स्कीम के तहत अपीलीय प्राधिकारी होंगे।

कौन सी शिकायतें सुनवाई योग्य नहीं हैं?

निम्नलिखित मामलों में स्कीम के अंतर्गत सेवा में कमी की कोई शिकायत सुनवाई योग्य नहीं होगी:

(1) निम्नलिखित मामलों में स्कीम के अंतर्गत सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं की जाएगी:

- किसी विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग अनुबंध संबंधी विक्रेता और किसी विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- ऐसी शिकायत जो सीधे ओम्बड्समैन को संबोधित न हो;
- किसी विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;

- ऐसा विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में किसी विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की गई है;
- ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं है;
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और
- विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

(2) स्कीम के तहत कोई शिकायत तब तक नहीं मानी जाएगी जब तक:

- शिकायतकर्ता ने, स्कीम के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित इकाई को लिखित शिकायत की थी और -

- (i) शिकायत को विनियमित इकाई द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला; और
- (ii) शिकायतकर्ता को शिकायत पर विनियमित संस्था से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या, जहां कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर ओम्बड्समैन को शिकायत की जाती है।

- शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही ऐसी है-

- (i) किसी ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित या ओम्बड्समैन द्वारा मेरिट के आधार पर निपटाई या निपटाई गई हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुई हो या नहीं;
  - (ii) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा मेरिट के आधार पर निपटाई या निपटाई गई हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुई हो या नहीं;
- शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद प्रकृति की न हो;
  - ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई हो;
  - शिकायतकर्ता स्कीम के खंड 11 में निर्दिष्ट अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता हो;
  - शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी वकील के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (2)(ए) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य माध्यमों से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2)(बी)(ii) के प्रयोजनों के लिए, कार्रवाई के समान कारण के संबंध में किसी शिकायत में किसी न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या निर्णय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई किसी पुलिस जांच को शामिल करना।

कोई ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं। शिकायतें समर्पित ई-मेल

"crpc@rbi.org.in" के जरिए भी दर्ज की जा सकती हैं या भौतिक मोड में भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत रसीद और प्रोसेसिंग केंद्र' को प्रारूप में भेजी जा सकती हैं।

इसके अलावा, टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक) के साथ हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में संपर्क केंद्र भी शुरू किया जा रहा है और अन्य भारतीय भाषाएँ कवर करने के लिए नियत समय पर इसका विस्तार किया जाएगा।

स्कीम की एक प्रति आरबीआई की वेबसाइट और सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध है।

बैंक ने सभी शाखाओं में एकीकृत ओम्बड्समैन स्कीम भी प्रदर्शित की है।

यह स्कीम 12 नवंबर 2021 से प्रभावी है।

शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया, शिकायत प्रपत्र आदि के बारे में किसी भी अधिक जानकारी के लिए ग्राहक शाखाओं में प्रदर्शित स्कीम का संदर्भ ले सकते हैं।