

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक अंबुड्समान योजना, २०२६

Disclaimer

"This document is a translation of the original English document. It has been prepared in good faith and is provided solely for the convenience of the reader to familiarize them with the original content. While efforts have been made to provide a helpful translation, the company assumes no liability or responsibility for any errors, omissions, or inaccuracies in the translated text. If a strict, legal, or precise interpretation of the text is required, readers are strongly advised to independently obtain an official, certified translation. In the event of any discrepancy or conflict between this translated version and the original English document, the original English text remains the sole authoritative and valid version."

हे डॉक्युमेंट मूळ इंग्रजी डॉक्युमेंटचे भाषांतर आहे. तो सद्भावनेने तयार करण्यात आला असून, वाचकांना मूळ मजकुर समजावा या एकमेव सोयीसाठी उपलब्ध करून देण्यात आले आहे. उपयुक्त भाषांतर उपलब्ध करून देण्याचे प्रयत्न केले असले तरी, भाषांतरित मजकुरातील कोणत्याही चुका, त्रुटी किंवा अशुद्ध लिखाणाची कोणतीही जबाबदारी कंपनीकडून घेतली जाणार नाही. जर मजकुराचा काटेकोर, कायदेशीर किंवा अचूक अर्थ आवश्यक असेल, तर वाचकांनी स्वतंत्रपणे अधिकृत, प्रमाणित भाषांतर करून घ्यावे ही विनंती. या अनुवादित आवृत्ती आणि मूळ इंग्रजी डॉक्युमेंट यांच्यात कोणतीही विसंगती किंवा विरोधाभास आढळल्यास, मूळ इंग्रजी मजकूरच एकमेव अधिकृत आणि वैध आवृत्ती मानली जाईल.

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक अंबुड्समान योजना, २०२६

बँकिंग नियमन कायदा, १९४९ (१९४९ चा १०) च्या कलम ३५अ, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, १९३४ (१९३४ चा २) च्या कलम ४५एल, पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स कायदा, २००७ (२००७ चा ५१) च्या कलम १८ आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) कायदा, २००५ (२००५ चा ३०) च्या कलम ११ अंतर्गत रिझर्व्ह बँकेद्वारे नियंत्रित संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारींचे जलद आणि किफायतशीर पद्धतीने निराकरण करण्यासाठी ही एक योजना आहे.

प्रकरण पहिले

प्राथमिक

१. संक्षिप्त शीर्षक, सुरुवात, विस्तार आणि उपयोजन

(१) या योजनेला रिझर्व्ह बँक-इंटीग्रेटेड ओम्बड्समान स्कीम (RB-IOS), २०२६ असे म्हटले जाईल. योजनेअंतर्गत समाविष्ट असलेल्या नियमन केलेल्या संस्थांविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एक किफायतशीर, जलद, गैर-विरोधी पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा प्रदान करणे हे याचे उद्दिष्ट आहे.

(२) हे १ जुलै २०२६ पासून लागू होईल.

(३) ही योजना खालील नियमन केलेल्या संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांना लागू होईल:

(a) मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षित ताळेबंदाच्या तारखेनुसार ₹५० कोटी आणि त्याहून अधिक ठेवी असलेल्या सर्व व्यावसायिक बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका, राज्य सहकारी बँका, मध्यवर्ती सहकारी बँका, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका आणि अनुसूचित नसलेल्या प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका.

(b) सर्व नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (गृहनिर्माण वित्त कंपनी, कोअर इन्व्हेस्टमेंट कंपनी (CIC), इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड-नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (IDF-NBFC), नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - इन्फ्रास्ट्रक्चर वित्त कंपनी (NBFC-IFC), नॉन-ऑपरेटिव्ह फायनान्शियल होल्डिंग कंपनी (NOFHC), प्रायमरी डीलर्स (PDs), मॉर्टगेज गॅरंटी कंपनी (MGC) वगळता, जे

(i) ठेवी स्वीकारण्यास अधिकृत आहेत; किंवा

(ii) मागील आर्थिक वर्षाच्या ऑडिट केलेल्या ताळेबंदाच्या तारखेनुसार ₹१०० कोटी आणि त्याहून अधिक मालमत्तेसह ग्राहकाभिमुख असणे.

(c) सर्व नॉन-बँक प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स जारीकर्ते.

(d) क्रेडिट माहिती कंपनी.

2. योजनेचे निलंबन

(1) रिझर्व्ह बँकेला असे करणे योग्य वाटत असल्यास, ती आदेशाद्वारे योजनेच्या सर्व किंवा कोणत्याही कलमांचे कामकाज, सर्वसाधारणपणे किंवा कोणत्याही निर्दिष्ट नियमन केलेल्या संस्थेच्या संबंधात, आदेशात निर्दिष्ट केलेल्या कालावधीसाठी स्थगित करू शकते.

(2) रिझर्व्ह बँक ही अशा आदेशाद्वारे, वेळोवेळी ठरवून दिलेल्या कालावधीत वर नमूद केलेल्या कोणत्याही निलंबनाचा कालावधी हा त्यांना योग्य वाटेल तेव्हा वाढवू शकते.

3. व्याख्या

(1) या योजनेमध्ये, संदर्भानुसार अन्यथा आवश्यक नसल्यास:

(a) "अपील प्राधिकारी" म्हणजे रिझर्व्ह बँकेच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक;

(b) "अपील प्राधिकरण सचिवालय" म्हणजे रिझर्व्ह बँकेचा ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग, जो योजनेचे व्यवस्थापन करीत आहे;

(c) "अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे आरबीआय अंबुड्समानसमोरील कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी वकिलाव्यतिरिक्त, योग्यरित्या नियुक्त केलेली आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत केलेली व्यक्ती;

(d) "पुरस्कार" म्हणजे योजनेच्या कलम १५ अंतर्गत आरबीआय लोकपालाने नियमन केलेल्या संस्थेला विहित वेळेत त्यांच्या जबाबदाऱ्या पूर्ण करण्यासाठी दिलेला निर्देश;

(e) "बँक" म्हणजे 'बँकिंग कंपनी', 'संबंधित नवीन बँक', 'प्रादेशिक ग्रामीण बँक', बँकिंग नियमन कायदा, १९४९ मध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे 'स्टेट बँक ऑफ इंडिया', बँकिंग नियमन कायदा, १९४९ च्या कलम ५६ (क) मध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे 'सहकारी बँक', योजनेअंतर्गत समाविष्ट असलेल्या मर्यादितपर्यंत परंतु त्यामध्ये ठराव किंवा समाप्ती किंवा सर्वसमावेशक निर्देशांखाली असलेल्या बँकेचा यामध्ये समावेश नाही;

- (f) "तक्रार" म्हणजे नियमन केलेल्या संस्थेच्या ग्राहकाने किंवा त्याच्या/तिच्या अधिकृत प्रतिनिधीने सादर केलेले लेखी निवेदन, जे योजनेच्या तरतुदीनुसार मदत मागते;
- (g) "क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी" म्हणजे कंपनी कायदा, २०१३ (२०१३ चा १८) मध्ये परिभाषित केलेली कंपनी आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) कायदा, २००५ (२००५ चा ३०) च्या कलम ५ च्या उप-कलम (२) अंतर्गत नोंदणी प्रमाणपत्र दिलेले कंपनी होय;
- (h) "ग्राहक" म्हणजे अशी व्यक्ती जी नियमन केलेल्या संस्थेने प्रदान केलेल्या सेवेचा वापर करते किंवा त्यासाठी अर्जदार आहे;
- (i) "सेवेतील कमतरता" म्हणजे कोणत्याही सेवेतील कमतरता किंवा अपुरीता, जी नियमन केलेल्या संस्थेने कायदेशीररित्या किंवा अन्यथा प्रदान करणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान होऊ शकते किंवा होऊ शकत नाही;
- (j) "नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी" (एनबीएफसी) म्हणजे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, १९३४ च्या कलम ४५-आय (एफ) मध्ये परिभाषित केलेली आणि रिझर्व्ह बँकेत नोंदणीकृत असलेली एनबीएफसी तसेच योजनेअंतर्गत समाविष्ट असलेल्या मर्यादित परंतु रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशानुसार किंवा रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशानुसार रिझोल्यूशन किंवा समापन/अल्कोहोलमध्ये समाविष्ट नसलेली एनबीएफसी होय;
- (k) "नॉन-बँक प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स इश्युअर" म्हणजे कंपनी कायदा, २०१३ (२०१३ चा १८) मध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे, ज्या कंपनीला पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स कायदा, २००७ (२००७ चा ५१) च्या कलम ७(१) अंतर्गत रिझर्व्ह बँकेने प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट इश्युअर म्हणून काम करण्यासाठी अधिकृतता प्रमाणपत्र दिलेले आहे;
- (l) "आरबीआय उपअंबुड्समान" म्हणजे योजनेच्या कलम ४ अंतर्गत रिझर्व्ह बँकेने नियुक्त केलेली व्यक्ती होय;
- (m) "आरबीआय अंबुड्समान" म्हणजे योजनेच्या कलम ४ अंतर्गत रिझर्व्ह बँकेने नियुक्त केलेली व्यक्ती होय;
- (n) "नियमित संस्था" म्हणजे बँक किंवा बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी, किंवा योजनेत परिभाषित केल्याप्रमाणे बिगर-बँक प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स जारीकर्ता किंवा क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी, किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेली कोणतीही इतर संस्था, योजनेअंतर्गत वगळण्यात आलेली नाही त्या मर्यादित पर्यंत;

(o) "नाकारलेल्या तक्रारी" म्हणजे योजनेच्या कलम १६ मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या तरतुदीनुसार बंद केलेल्या तक्रारी होय.

(p) "सेटलमेंट" म्हणजे योजनेच्या कलम १४ अंतर्गत प्रक्रियांचा परिणाम होय;

(q) "रिझर्व्ह बँक" म्हणजे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, १९३४ च्या कलम ३ अंतर्गत स्थापन केलेली रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया.

(2) या योजनेत वापरलेले आणि परिभाषित न केलेले, परंतु रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, १९३४, किंवा बँकिंग नियमन कायदा, १९४९, किंवा पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स कायदा, २००७ किंवा क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (नियमन) कायदा, २००५ मध्ये किंवा रिझर्व्ह बँकेने वर उल्लेख केलेल्या कायदांद्वारे प्रदान केलेल्या अधिकारांचा वापर करून जारी केलेल्या नियमन किंवा मार्गदर्शक तत्त्वे किंवा निर्देशांमध्ये परिभाषित केलेले शब्द आणि अभिव्यक्ती, त्यांना अनुक्रमे दिलेले अर्थ असतील.

प्रकरण दुसरे

राखीव बँकेअंतर्गत असलेली कार्यालये - एकात्मिक अंबुड्समान योजना, २०२६

4. आरबीआय अंबुड्समान आणि आरबीआय उपअंबुड्समान यांची नियुक्ती आणि कार्यकाळ

- (1) या योजनेअंतर्गत सोपवण्यात आलेली कामे पार पाडण्यासाठी, रिझर्व्ह बँक आपल्या एक किंवा अधिक अधिकाऱ्यांना आरबीआय अंबुड्समान आणि आरबीआय उपअंबुड्समान म्हणून नियुक्त करू शकते.
- (2) आरबीआय अंबुड्समान किंवा आरबीआय उपअंबुड्समान यांची नियुक्ती, जसे असेल तसे, साधारणपणे तीन वर्षांच्या कालावधीसाठी केली जाईल.

5. आरबीआय अंबुड्समान कार्यालयाचे स्थान

- (1) आरबीआय अंबुड्समानची कार्यालये रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या ठिकाणी असतील.
- (2) तक्रारींचे जलद निवारण करण्यासाठी, आरबीआय अंबुड्समान तक्रारीच्या संदर्भात आवश्यक आणि योग्य वाटतील अशा ठिकाणी आणि पद्धतीने बैठका घेऊ शकतात.

6. केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र

- (1) योजनेअंतर्गत दाखल केलेल्या तक्रारी स्वीकारण्यासाठी आणि त्यांच्यावर प्रक्रिया करण्यासाठी रिझर्व्ह बँक त्यांच्या निर्णयानुसार एक किंवा अधिक ठिकाणी केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन केली जातील.
- (2) या योजनेअंतर्गत ऑनलाइन केलेल्या तक्रारी पोर्टलवर (<https://cms.rbi.org.in>) नोंदवल्या जातील. ईमेल आणि हाताने लिहून पाठवलेल्या तक्रारींसह ई-मेल आणि भौतिक स्वरूपात प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे निराकरण केले जाईल आणि रिझर्व्ह बँकेच्या केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे पाठवले जाईल.

7. आरबीआय अंबुड्समान आणि केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राच्या कार्यालयातील कर्मचारी यांची संख्या

आरबीआय अंबुड्समान आणि केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राची कार्यालये पुरेशा प्रमाणात कर्मचारी आहेत आणि त्यांचा खर्च केला जाईल याची रिझर्व्ह बँकेकडून खात्री केली जाईल.

1 crpc@rbi.org.in

२ केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, चौथा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेक्टर -१७, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - १६००१७

प्रकरण तिसरे

आरबीआय अंबुड्समान/आरबीआय उप अंबुड्समान यांचे अधिकार आणि कार्ये

8. अधिकार आणि कार्ये

- (1) आरबीआय अंबुड्समान/आरबीआय उपअंबुड्समान हे नियमन केलेल्या संस्थांच्या ग्राहकांच्या सेवेतील कमतरतेशी संबंधित तक्रारींचा विचार करतील.
- (2) तक्रारींचा विचार करताना, आरबीआय अंबुड्समान/आरबीआय उप अंबुड्समान बँकिंग कायदा आणि पद्धतींची तत्त्वे तसेच रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी नियमन केलेल्या संस्थांना जारी केलेले निर्देश, सूचना, मार्गदर्शक तत्त्वे किंवा नियमन आणि संबंधित इतर घटक विचारात घेतील.
- (3) आरबीआय अंबुड्समान/आरबीआय उप अंबुड्समान यांच्यासमोर आणल्या जाणाऱ्या वादाच्या रकमेवर कोणतीही मर्यादा नाही, ज्यासाठी आरबीआय अंबुड्समान तोडगा काढू शकतात किंवा निवाडा देऊ शकतात. तथापि, तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही परिणामी नुकसानासाठी, आरबीआय अंबुड्समानला ₹३० लाखांपर्यंत भरपाई देण्याचा अधिकार असेल. याशिवाय, तक्रारदाराचा वेळ, झालेला खर्च, छळ/मानसिक त्रास इत्यादी, जर काही असेल तर, तक्रारदाराला ₹३ लाखांपर्यंत भरपाई देण्याचा अधिकार आरबीआय लोकपालाला असेल.
- (4) आरबीआय अंबुड्समानला सर्व तक्रारी तपासण्याचा आणि बंद करण्याचा अधिकार असेल.
- (5) योजनेच्या कलम १० अंतर्गत येणाऱ्या तक्रारी आणि योजनेच्या कलम १४(ल)(अ) ते १४(ल)(क) च्या तरतुदीनुसार सोडवलेल्या तक्रारी बंद करण्याचा अधिकार आरबीआय उपलोकपालाला असेल.
- (6) जर, आरबीआय लोकपालाच्या मते, अशा नियमन केलेल्या संस्थेने, एखाद्या कृतीने, निष्काळजीपणाने किंवा चुकीने, रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या कोणत्याही निर्देशांचे, सूचनांचे, मार्गदर्शक तत्वांचे किंवा नियमांचे पालन केले नाही, तर, ज्याच्याविरुद्ध तक्रार दाखल करण्यात आली आहे त्याव्यतिरिक्त, कोणत्याही नियमन केलेल्या संस्थेला तक्रारीचा पक्ष बनवण्याचा अधिकार आरबीआय लोकपालाला असेल.
- (7) रिझर्व्ह बँक, सार्वजनिक हितासाठी, योजनेअंतर्गत होणाऱ्या कामकाजाचा आणि उपक्रमांचा वार्षिक अहवाल योग्य वाटेल त्या पद्धतीने प्रकाशित केला जाईल.

प्रकरण चौथे

योजनेअंतर्गत तक्रार निवारणाची प्रक्रिया

9. तक्रारीचे कारण

नियमन केलेल्या संस्थेच्या कृतीमुळे किंवा चुकीमुळे सेवेत कमतरता निर्माण झाल्यामुळे पीडित असलेला कोणताही ग्राहक योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा कलम ३(१)(क) अंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

10. तक्रारीच्या देखभालीसाठी कारणे

(1) खालील अटी पूर्ण झाल्यासच योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करता येईल:

- (a) तक्रार थेट आरबीआय अंबुड्समानकडे पाठवली जाते. तथापि, त्यात अशा कोणत्याही पत्रव्यवहाराचा समावेश नाही ज्यामध्ये रिझर्व्ह बँकेला केवळ प्रतीमध्ये मान्यता/चिन्हांकित केले आहे (ई-मेलद्वारे किंवा भौतिक स्वरूपात); आणि
- (b) तक्रार तक्रारदाराने स्वतः किंवा वकिलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केली आहे, जर वकील पीडित व्यक्ती नसेल तर; आणि
- (c) तक्रारदार योजनेच्या कलम ११ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान करतो; आणि
- (d) तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक नाही; आणि
- (e) योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी तक्रारदाराने प्रथम लेखी स्वरूपात किंवा इतर कोणत्याही प्रकारे संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडे तक्रार केली होती, जिथे तक्रारदार तक्रार केल्याचा पुरावा सादर करू शकतो; आणि
- (f) तक्रारदाराला ३० दिवसांच्या आत किंवा रिझर्व्ह बँक, नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडियाने किंवा कार्ड नेटवर्क मार्गदर्शक तत्वांनुसार, जर असेल तर, विनियमित संस्थेला तक्रार मिळाल्यानंतर, जे जास्त असेल त्या वेळेत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही; किंवा विनियमित संस्थेने दिलेल्या उत्तरावर/निराकरणावर तक्रारदार समाधानी नाही; आणि
- (g) उप-कलम (१)(फ) मध्ये निर्दिष्ट केलेली वेळ संपल्याच्या तारखेपासून किंवा संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडून शेवटच्या पत्रव्यवहाराच्या तारखेपासून ९० दिवसांच्या आत, जे नंतर असेल त्या तारखेपासून तक्रार आरबीआय अंबुड्समानकडे केली जाते; आणि

(h) ही तक्रार आरबीआय अंबुड्समान कार्यालयासमोर आधीच प्रलंबित असलेल्या त्याच तक्रारीशी संबंधित नाही, ती तक्रार त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांसह प्राप्त झाली असेल किंवा नाही; किंवा

(i) ही तक्रार त्याच तक्रारीशी संबंधित नाही, जी आरबीआय अंबुड्समान कार्यालयाने आधीच निकाली काढली आहे किंवा गुणवत्तेनुसार हाताळली आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांसह प्राप्त झाली असेल किंवा नाही; आणि

(j) ही तक्रार त्याच तक्रारीशी संबंधित नाही, जी कोणत्याही न्यायालयासमोर, न्यायाधिकरणासमोर किंवा मध्यस्थीसमोर किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर प्रलंबित आहे, ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांसह प्राप्त झाली असेल किंवा नाही; किंवा

(k) तक्रार ही त्याच तक्रारीशी संबंधित नाही, जी कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचाने आधीच निकाली काढली आहे किंवा गुणवत्तेवर हाताळली आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांसह प्राप्त झाली असेल किंवा नाही; आणि

(l) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेच्या कालावधीची समाप्ती होण्यापूर्वी नियमन केलेल्या संस्थेकडे तक्रार करण्यात आली होती.

स्पष्टीकरण १: उप-कलम (१)(जे) आणि (१)(के) च्या उद्देशांसाठी, त्याच तक्रारीशी संबंधित तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाही किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरू केलेल्या कोणत्याही पोलिस तपासाचा समावेश नाही.

(2) खालील बाबींशी संबंधित तक्रारी योजनेच्या कक्षतून वगळण्यात आल्या आहेत:

(a) व्यावसायिक निर्णय किंवा नियमन केलेल्या संस्थेच्या निर्णयाशी संबंधित बाबी;

(b) विक्रेता आणि नियमन केलेल्या संस्थेमधील वाद;

(c) नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापनाविरुद्ध किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध तक्रारी;

(d) न्यायिक/अर्ध-न्यायिक किंवा वैधानिक, किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून नियमन केलेल्या संस्थेच्या कृतीतून उद्भवणारी तक्रार;

(e) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;

(f) नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद;

(g) नियमन केलेल्या संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद;

(h) क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (नियमन) कायदा, २००५ च्या कलम १८ मध्ये ज्या तक्रारीवर उपाय प्रदान केला गेला आहे; आणि

- (i) योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियमन केलेल्या संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित तक्रार.
- (3) उप-कलम (१) अंतर्गत निर्दिष्ट केलेल्या पात्रता अटी पूर्ण न करणाऱ्या तक्रारी आणि उप-कलम (२) मध्ये नमूद केलेल्या तक्रारी, तक्रारदाराला योग्य माहिती देऊन, पुढील तपासणीशिवाय, सुरुवातीलाच अप्रमाणित म्हणून नाकारल्या जातील.

11. तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

- (1) <https://cms.rbi.org.in> या पोर्टलद्वारे तक्रार ऑनलाइन दाखल करता येते.
- (2) रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचित केल्यानुसार तक्रार ई-मेलद्वारे^३ किंवा प्रत्यक्षरित्या केंद्रीय पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे^४ देखील सादर केली जाऊ शकते. तक्रार, जर प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असेल तर, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने त्यावर योग्यरित्या स्वाक्षरी करणे आवश्यक आहे. इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केलेली तक्रार परिशिष्टात नमूद केलेल्या स्वरूपात असेल.

12. तक्रारींची प्रारंभिक छाननी, देखभालक्षमता आणि नोंदणी

- (1) पोर्टलवर दाखल केलेल्या तक्रारी या मर्यादित प्रणाली-आधारित प्रमाणीकरणाच्या अधीन असतील, तक्रारदाराने दिलेल्या माहिती आणि प्रतिसादांवर आधारित, केवळ योजनेअंतर्गत मूलभूत देखभालक्षमता या आवश्यकतांचे पालन केले आहे की नाही हे पडताळण्याच्या उद्देशाने असतील.

परंतु, अशा प्रणाली-आधारित प्रमाणीकरणाच्या आधारावर, तक्रार कलम १० अंतर्गत कायम ठेवण्यायोग्य नसल्याचे आढळल्यास, ती योजनेअंतर्गत तक्रार म्हणून नोंदणीसाठी अयोग्य मानली जाईल आणि तक्रारदाराला योग्य ती माहिती देऊन सुरुवातीलाच ती नाकारली जाईल.

- (2) केंद्रीय पावती आणि प्रक्रिया केंद्र ई-मेल आणि प्रत्यक्ष पद्धतीने प्राप्त झालेल्या तक्रारींची पडताळणी केली जाईल आणि योजनेअंतर्गत त्यांच्या देखभालक्षमतेचे मूल्यांकन केले जाईल. अशा तपासण्या देखभालक्षमतेचे मूल्यांकन करण्यापुरत्या मर्यादित असतील आणि गुणवत्तेनुसार तक्रारीची तपासणी करण्याइतके मर्यादित नसतील. हे पुढील प्रकारे असेल:

- (a) जिथे सादरीकरण सेवेतील कोणतीही कमतरता दर्शवत नाही आणि सूचना, प्रश्न इत्यादी स्वरूपाचे आहे, तिथे योजनेअंतर्गत ती "वैध तक्रार नाही" म्हणून मानावी आणि तक्रारदाराला योग्य ती माहिती देऊन सुरुवातीलाच ती नाकारावी;

³ crpc@rbi.org.in

⁴ केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, चौथा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेक्टर -१७, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - १६००१७

(b) जर तक्रार कलम १० मध्ये देखभाल न करण्याच्या कारणास्तव येते, जी रिझर्व्ह बँकेने सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटरमध्ये बंद करण्यासाठी निर्दिष्ट केली असेल, तर सुरुवातीलाच तक्रारदाराला योग्य ती माहिती देऊन ती नाकारावी.

परंतु, उप-कलम (अ) आणि (ब) अंतर्गत समाविष्ट असलेल्या प्रकरणांमध्ये, योजनेअंतर्गत तक्रार म्हणून नोंदणीसाठी सादरीकरण/तक्रार ग्राह्य धरली जाणार नाही.

(3) केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रात प्रक्रिया करताना योजनेच्या कलम १० अंतर्गत ज्या तक्रारी देखभाल करण्यायोग्य नसल्याचे निश्चित केले जाईल, त्या तक्रारदाराला योग्यरित्या कळवून, देखभाल न करण्यायोग्यतेची कारणे दर्शवून नाकारल्या जातील.

परंतु, रिझर्व्ह बँकेच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाच्या प्रभारी कार्यकारी संचालकांनी ठरवलेले केवळ कलम १० अंतर्गत असलेले उप-कलमच केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राद्वारे नाकारले जातील.

(4) जर उप-कलम (१) किंवा उप-कलम (२) अंतर्गत तक्रार नाकारली गेली नाही, तर ती नोंदणीकृत केली जाईल आणि योजनेअंतर्गत तपासणी आणि निपटारा करण्यासाठी आरबीआय अंबुड्समान कार्यालयाकडे सोपवली जाईल.

(5) उप-कलम (४) अंतर्गत तक्रार नोंदवणे आणि ती आरबीआय अंबुड्समान कार्यालयाकडे सोपवणे, याचा अर्थ देखभालयोग्यतेचा निर्धार म्हणून घेतला जाणार नाही. जर, तपासणीनंतर, कलम १० अंतर्गत तक्रार कायम ठेवण्यायोग्य नसल्याचे आढळून आले, तर आरबीआय अंबुड्समान कार्यालय योजनेच्या तरतुदीनुसार तक्रारदाराला योग्य ती माहिती देऊन तक्रार नाकारली जाईल.

13. माहितीसाठी कॉल करण्याची शक्ती

(1) कलम १२(४) नुसार आरबीआय अंबुड्समान कार्यालयात नोंदवलेल्या आणि नियुक्त केलेल्या तक्रारीची एक प्रत, ज्या नियमन संस्थेविरुद्ध तक्रार दाखल केली आहे त्यांना देखील पाठवली जाईल आणि कलम १४(२) मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या वेळेत लेखी उत्तर सादर करण्याचे निर्देश दिले जातील.

(2) आरबीआय अंबुड्समान कार्यालय, योजनेअंतर्गत कर्तव्ये पार पाडण्यासाठी, ज्या नियमन संस्थेविरुद्ध तक्रार करण्यात आली आहे किंवा वादात पक्ष असलेल्या इतर कोणत्याही नियमन संस्थेला, त्यांच्या ताब्यात असलेल्या किंवा असल्याचा आरोप असलेल्या तक्रारीशी संबंधित कोणत्याही कागदपत्रांच्या प्रमाणित प्रती प्रदान करण्याची किंवा कोणतीही माहिती प्रदान करण्याची आवश्यकता असू शकते.

परंतु, जर एखाद्या नियमन केलेल्या संस्थेने पुरेसे कारण नसताना मागणीचे पालन केले नाही, तर असे मानले जाईल की नियमन केलेल्या संस्थेकडे देण्यासाठी कोणतीही माहिती नाही किंवा सादरीकरण करायचे नाही.

(3) आरबीआय अंबुड्समान कार्यालय त्यांच्या कर्तव्यांचे पालन करताना त्यांच्या माहितीत किंवा ताब्यात येणाऱ्या माहितीची किंवा कागदपत्रांची गोपनीयता राखेल आणि कायदाने अन्यथा आवश्यक असल्याशिवाय किंवा अशी माहिती किंवा कागदपत्रे देणाऱ्या व्यक्तीच्या संमतीशिवाय अशी माहिती किंवा कागदपत्रे कोणत्याही व्यक्तीला उघड करणार नाही.

परंतु, या उप-कलममधील काहीही, नैसर्गिक न्याय आणि निष्पक्षतेच्या तत्वांचे पालन करण्यासाठी आवश्यक वाटेल त्या प्रमाणात, पक्षांनी कार्यवाहीसाठी सादर केलेली माहिती किंवा कागदपत्रे एकमेकांना उघड करण्यापासून आरबीआय अंबुड्समान कार्यालयाला रोखणार नाही;

यापुढे या उप-कलमातील तरतुदी रिझर्व्ह बँकेच्या अंबुड्समान कार्यालयाने रिझर्व्ह बँकेला दिलेल्या माहितीच्या किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर सादर केलेल्या माहितीच्या संदर्भात लागू होणार नाहीत.

14. तक्रारींचे निराकरण

(1) या योजनेचा उद्देश किफायतशीर आणि जलद तक्रार निवारण प्रदान करणे असल्याने, योजनेअंतर्गत कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असेल आणि कोणत्याही पुराव्याच्या नियमांनी बांधील राहणार नाही.

(2) तक्रार मिळाल्यानंतर, नियमन केलेल्या संस्थेने तक्रारीतील युक्तिवादांना त्यांचे लेखी उत्तर, ज्यावर अवलंबून असलेल्या कागदपत्रांच्या प्रती जोडल्या आहेत, १५ दिवसांच्या आत आरबीआय अंबुड्समान कार्यालयासमोर सादर करावे.

परंतु, आरबीआय अंबुड्समान कार्यालय, नियमन केलेल्या संस्थेच्या लेखी विनंतीनुसार, त्यांचे लेखी उत्तर आणि कागदपत्रे दाखल करण्यासाठी योग्य वाटेल तितका अधिक वेळ देऊ शकते.

(3) जर नियमन केलेल्या संस्थेने उप-कलम (2) मध्ये दिलेल्या वेळेत लेखी उत्तर आणि कागदपत्रे सादर करणे वगळले किंवा अयशस्वी झाले, तर आरबीआय अंबुड्समान रेकॉर्डवर उपलब्ध असलेल्या कागदपत्रांच्या / सामग्रीच्या आधारे एकतर्फी कारवाई करू शकतो आणि निवाडा जारी करू शकतो.

(4) आरबीआय अंबुड्समान किंवा आरबीआय उपअंबुड्समान, जसे असेल तसे, तक्रारदार आणि नियमन केलेल्या संस्थेमध्ये करार करून तक्रारीचे निराकरण सुलभ करण्याचा प्रयत्न करतील. अशा कार्यवाही दरम्यान, तक्रारीतील पक्षांनी संबंधित कागदपत्रे किंवा साहित्य निर्धारित वेळेत सादर करण्यासाठी आरबीआय अंबुड्समान कार्यालयाने जारी केलेल्या सल्ल्याचे पालन करावे.

(5) तक्रारीच्या निवारणास चालना देण्यासाठी, आरबीआय अंबुड्समान किंवा आरबीआय उप अंबुड्समान, जसे असेल तसे, एका पक्षाने दाखल केलेले लेखी उत्तर किंवा सहाय्यक कागदपत्रे किंवा साहित्य, तक्रारीशी संबंधित आणि संबंधित मर्यादित, दुसऱ्या पक्षाला पुरवले जाईल याची खात्री करतील आणि अशा प्रक्रियेचे पालन करतील आणि योग्य वाटेल तसा अतिरिक्त वेळ देतील.

(6) तक्रारीच्या परिस्थितीनुसार आणि आवश्यक वाटल्यास, आरबीआय अंबुड्समान कोणत्याही टप्प्यावर नियमन केलेल्या संस्थेला अशी कारवाई करण्यासाठी सल्ला देऊ शकतो ज्यामुळे तक्रारीचे पूर्ण किंवा आंशिक निराकरण आणि तोडगा निघू शकेल, आणि

(a) जर नियमन केलेल्या संस्थेने कारवाई केली आणि निर्धारित वेळेत सल्ल्याचे पालन केले आणि तक्रारदाराने ते स्वीकारले, तर कलम १४(८)(ब) अंतर्गत तक्रार बंद केली जाईल;

(b) जर तक्रारदाराने निर्धारित वेळेत प्रतिसाद दिला नाही किंवा कोणताही आक्षेप नोंदवला जो निरर्थक असल्याचे आढळले तर तक्रार अनुक्रमे कलम १४(८)(अ) किंवा कलम १४(८)(ड) अंतर्गत बंद केली जाईल.

(7) जेव्हा आरबीआय अंबुड्समान / आरबीआय उपअंबुड्समान यांचे मत असते की दोन्ही पक्षांनी सादर केलेले कागदपत्रे / साहित्य आणि लेखी सादरीकरणे तोडगा काढण्यासाठी पुरेसे निर्णायक नाहीत, तेव्हा आवश्यक वाटल्यास, आरबीआय अंबुड्समान किंवा आरबीआय उपअंबुड्समान यांच्याकडून तक्रारदाराची नियमन केलेल्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांसोबत सामंजस्य बैठक सुरू केली जाऊ शकते. जर अशी बैठक झाली आणि त्यामुळे तक्रारीचे परस्पर स्वीकारार्ह निराकरण झाले, तर बैठकीची कार्यवाही पक्षांनी नोंदवली जाईल आणि त्यावर स्वाक्षरी केली जाईल की ते या तोडग्याला सहमत आहेत.

परंतु अशी बैठक आरबीआय अंबुड्समान आणि पक्षांच्या उपस्थितीत किंवा ऑनलाइन आयोजित केली जाईल.

(8) कलम ८(५) च्या तरतुदीनुसार, तक्रार आरबीआय अंबुड्समान / आरबीआय उप अंबुड्समान द्वारे बंद केली जाईल जेव्हा:

(a) तक्रारीचे सर्व पैलू हे नियमन केलेल्या संस्थेने त्यांच्या हस्तक्षेपानंतर पूर्णपणे निकाली काढले आहेत; किंवा

(b) तक्रारदाराने लेखी किंवा अन्यथा सहमती दर्शविली आहे (जी आरबीआय अंबुड्समान कार्यालयाद्वारे नोंदवली जाऊ शकते) की तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा

- (c) तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे; किंवा
- (d) तक्रारदाराने दिलेल्या ठरावावर अंशतः किंवा पूर्णतः आक्षेप घेतला आहे, परंतु आरबीआय लोकपालाचे असे मत आहे की आक्षेपांमध्ये पुरेसे तथ्य नाही; किंवा
- (e) तक्रारीत उपस्थित केलेल्या काही मुद्द्यांवर नियमन केलेल्या संस्थेने लक्ष केंद्रित केले आहे आणि आरबीआय लोकपालाच्या मते उर्वरित मुद्दे एकतर योजनेच्या कक्षेबाहेर येतात किंवा नियमन केलेल्या संस्थेकडून सेवेतील कोणतीही कमतरता आढळत नाही किंवा पुढील विचारात घेण्यास पात्र नाहीत.

15. आरबीआय अंबुड्समान कडून पुरस्कार

(1) कलम १६ अंतर्गत तक्रार फेटाळली जात नाही तोपर्यंत, आरबीआय अंबुड्समान खालील प्रकरणांमध्ये निर्णय दिला जाईल:

- (a) कलम १४(३) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे नियमन केलेल्या संस्थेने कागदपत्रे/माहिती सादर न करणे; किंवा
- (b) आरबीआय अंबुड्समानसमोर सादर केलेल्या कागदपत्रांच्या आणि साहित्याच्या आधारे कलम १४(८) अंतर्गत प्रकरण सोडवले जात नाही.

परंतु, निवाडा देण्यापूर्वी दोन्ही पक्षांना त्यांचे म्हणणे (तोंडी किंवा लेखी) ऐकण्याची वाजवी संधी दिली पाहिजे.

(2) या निवाड्यात, इतर गोष्टींबरोबरच, नियमन केलेल्या संस्थेला त्याच्या जबाबदाऱ्यांच्या विशिष्ट कामगिरीसाठी निर्देश, जर असेल तर, आणि त्याव्यतिरिक्त किंवा अन्यथा, कलम ८(३) मध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही नुकसानाची भरपाई म्हणून नियमन केलेल्या संस्थेने तक्रारदाराला द्यावयाची रक्कम, जर असेल तर, समाविष्ट असेल.

(3) निवाड्याची एक प्रत तक्रारदार आणि नियमन केलेल्या संस्थेला पाठवली जाईल.

(4) उप-कलम (१) अंतर्गत दिलेला निवाडा रद्द होईल आणि तो प्रभावी होणार नाही जोपर्यंत तक्रारदाराने निवाड्याची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेला दाव्याच्या पूर्ण आणि अंतिम निपटारासह निवाड्याच्या स्वीकृतीचे पत्र सादर केले नाही.

परंतु, तक्रारदाराने कलम १७ च्या उप-कलम (३) अंतर्गत अपील दाखल केले असल्यास, त्याला अशी कोणतीही स्वीकृती देता येणार नाही.

(5) तक्रारदाराकडून स्वीकृती पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत, नियमन केलेल्या संस्थेने निवाड्याचे पालन करावे आणि कलम १७ च्या तरतुदीनुसार, आरबीआय अंबुड्समानला किंवा अपील प्राधिकरणाकडे अपील करावे.

16. तक्रार नाकारणे

(1) पुढील गोष्टी आढळून आल्यास आरबीआय अंबुड्समान किंवा आरबीआय उपअंबुड्समान कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतात:

- (a) कलम १० अंतर्गत तक्रार कायम ठेवण्यायोग्य नाही; किंवा
- (b) तक्रार ही वैध तक्रार नाही कारण ती सेवेतील कोणत्याही त्रुटी दर्शवत नाही आणि ती सूचना, शंका इत्यादी स्वरूपाची आहे; किंवा
- (c) योजनेअंतर्गत तक्रारीची तपासणी सुरू असताना, त्याच कारणासाठी खटला कोणत्याही न्यायालयासमोर, न्यायाधिकरणासमोर, मध्यस्थीसमोर किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर दाखल केला जातो.

(2) पुढील गोष्टींच्या अंतर्गत आरबीआय अंबुड्समान कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतो :

- (a) सेवेत कोणतीही कमतरता नाही; किंवा
- (b) परिणामी झालेल्या नुकसानीसाठी मागितलेली भरपाई ही कलम 8(3) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याच्या आरबीआय लोकपालाच्या अधिकाराबाहेर आहे; किंवा
- (c) तक्रारदाराने तक्रारीचा योग्य ती काळजी घेतली नाही; किंवा
- (d) तक्रार पुरेसे कारण नसलेली आहे; किंवा
- (e) तक्रारीसाठी विस्तृत कागदोपत्री आणि तोंडी पुराव्यांचा विचार करणे आवश्यक आहे आणि अशा तक्रारीचा निर्णय घेण्यासाठी आरबीआय अंबुड्समानसमोरील कार्यवाही योग्य नाही; किंवा
- (f) तक्रारदाराचे कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान झालेले नाही किंवा गैरसोय झालेली नाही.

17. अपील प्राधिकरणासमोर अपील करणे

(1) कलम १५(१)(अ) अंतर्गत जारी केलेल्या निवाड्यासाठी नियमन केलेल्या संस्थेकडे अपील करण्याचा कोणताही अधिकार असणार नाही.

(2) कलम १५(१)(ब) अंतर्गत निवाड्यामुळे व्यथित झालेली नियमन संस्था, तक्रारदाराच्या निवाड्याच्या स्वीकृतीचे पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत अपीलीय प्राधिकरणासमोर अपील करू शकते;

- (a) समान दर्जाच्या कार्यकारी संचालक/अधिकाऱ्याच्या पूर्व मंजूरीनेच नियमन केलेल्या संस्थेकडून अपील दाखल केले जाऊ शकते.
- (b) जर अपीलीय अधिकारी, नियमन केलेल्या संस्थेकडे वेळेत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण होते याची खात्री पटली तर, तो ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेला कालावधी देऊ शकतो.

(3) कलम १५(१) अंतर्गत दिलेल्या निवाड्यामुळे पीडित तक्रारदार, निवाडा मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत अपीलीय अधिकाऱ्यांकडे अपील करू शकतो.

परंतु, जर अपील अधिकारी, तक्रारदाराकडे वेळेत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण होते याची खात्री पटली तर, तो ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेला कालावधी देऊ शकतो.

(4) अपील प्राधिकरणाचे सचिवालय अपीलची छाननी करतील आणि त्यावर प्रक्रिया केली जाईल.

(5) अपील अधिकारी, पक्षकारांना (तोंडी किंवा लेखी) सुनावणीची वाजवी संधी दिल्यानंतर:

(a) अपील फेटाळणे; किंवा

(b) अपील मान्य करणे आणि आरबीआय लोकपालाचा निर्णय बाजूला ठेवणे; किंवा

(c) अपील प्राधिकरण आवश्यक किंवा योग्य वाटेल अशा निर्देशानुसार प्रकरण नव्याने निकाली काढण्यासाठी आरबीआय अंबुड्समानकडे पाठवणे; किंवा

(d) अशा प्रकारे सुधारित केलेल्या निवाड्याला प्रभावी करण्यासाठी आवश्यक असलेले निवाड्यात सुधारणा करणे आणि निर्देश देणे; किंवा

(e) योग्य वाटेल असा दुसरा कोणताही आदेश देऊ शकतील.

(6) अपीलीय प्राधिकरणाच्या आदेशाचा परिणाम कलम १५ अंतर्गत आरबीआय लोकपालाने दिलेल्या निवाड्यासारखा किंवा कलम १६ अंतर्गत तक्रार नाकारण्याच्या आदेशासारखा किंवा इतर कोणत्याही आदेशासारखाच असेल.

18. लोकांच्या माहितीसाठी योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये प्रदर्शित करण्यासाठी नियमन केलेली संस्था

(1) ज्या नियमन संस्थेला ही योजना लागू आहे ती संस्थेने योजनेअंतर्गत आवश्यकतांचे काटेकोरपणे पालन करून योजनेची सुरळीत अंमलबजावणी सुलभ करावी, असे न केल्यास, रिझर्व्ह बँक तिला योग्य वाटेल अशी कारवाई करू शकते.

(2) नियमन केलेली संस्था तिच्या मुख्य कार्यालयात एक प्रमुख नोडल अधिकारी नियुक्त करेल जो महाव्यवस्थापक किंवा समकक्ष पदापेक्षा कमी नसावा आणि नियमन केलेल्या संस्थेचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि नियमन केलेल्या संस्थेविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात तिच्या वतीने माहिती देण्यासाठी जबाबदार असेल. नियमन केलेली संस्था, कार्यक्षमतेसाठी योग्य वाटेल त्याप्रमाणे, प्रधान नोडल अधिकाऱ्याला मदत करण्यासाठी इतर नोडल अधिकाऱ्यांची नियुक्ती करू शकतात. मुख्य नोडल ऑफिसरच्या नियुक्तीमध्ये किंवा संपर्क तपशीलांमध्ये कोणतेही बदल झाल्यास ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाला कळवावे.

असा कोणताही बदल करण्यापूर्वी किंवा आवश्यक असल्यास, विभाग, केंद्रीय कार्यालय, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया यांना तात्काळ पोस्ट करा.

(3) नियमन केलेल्या संस्थेने त्यांच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी त्यांच्या शाखा/ठिकाणी जिथे व्यवसाय केला जातो, तिथे प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ईमेल आयडी) आणि केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राचा पत्ता तसेच आरबीआय अंबुड्समान तक्रार दाखल पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) ची लिंक त्यांच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित करावी.

(4) ज्या नियमन संस्थेला ही योजना लागू आहे त्यांनी हे सुनिश्चित करावे की योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये त्यांच्या सर्व कार्यालये, शाखा आणि व्यवसाय चालविण्याच्या ठिकाणी इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेत ठळकपणे प्रदर्शित केली जातील जेणेकरून कार्यालय किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला योजनेबद्दल पुरेशी माहिती असेल.

(5) नियमन केलेल्या संस्थेने खात्री करावी की, योजनेची एक प्रत तिच्या सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे आणि विनंती केल्यावर ग्राहकाला संदर्भासाठी दिली जाईल.

(6) योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये, योजनेची प्रत आणि प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याच्या संपर्क तपशीलांसह, नियमन केलेल्या संस्थेच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जातील आणि अद्यतनित ठेवली जातील.

प्रकरण पाच विविध

19. योजनेतील अडचणी दूर करणे

योजनेतील तरतुदी लागू करण्यात काही अडचण आल्यास, रिझर्व्ह बँक अशा तरतुदी करू शकते ज्या रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, १९३४, किंवा बँकिंग नियमन कायदा, १९४९, किंवा पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स कायदा, २००७, किंवा क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) कायदा, २००५ किंवा योजनेशी विसंगत नसतील, ज्या कोणत्याही अडचणी दूर करण्यासाठी आवश्यक किंवा योग्य वाटतील.

20. विद्यमान योजना रद्द करणे आणि प्रलंबित कार्यवाहीसाठी अर्ज करणे.

- (1) रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक अंबुड्समान योजना, २०२१, १ जुलै २०२६ रोजी रद्द होईल.
- (2) १ जुलै २०२६ पूर्वी प्राप्त झालेल्या रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक अंबुड्समान योजना, २०२१ अंतर्गत तक्रारींचे निवाडा, सदर योजनेअंतर्गत घेतलेल्या निर्णयांमुळे उद्भवलेल्या अपील आणि त्याअंतर्गत जारी केलेल्या निवाड्यांची अंमलबजावणी हे रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक अंबुड्समान योजना, २०२१ च्या तरतुदी आणि त्याअंतर्गत जारी केलेल्या रिझर्व्ह बँकेच्या सूचनांद्वारे नियंत्रित केले जाईल.

तक्रार अर्ज

आरबीआय अंबुड्समानकडे ऑनलाइन आणि ऑफलाइन तक्रारी दाखल करण्यासाठीचा अर्ज

भाग अ: तक्रार दाखल करण्यासाठी मार्गदर्शन

या योजनेअंतर्गत प्रमुख अनिवार्य आवश्यकता खाली सूचीबद्ध केल्या आहेत, ज्या तक्रारदारांनी आरबीआय अंबुड्समानकडे तक्रार दाखल करताना पाळल्या पाहिजेत आणि जर त्यांचे पालन केले नाही तर तक्रारी नाकारल्या जाऊ शकतात / बंद केल्या जाऊ शकतात (योजनेचा संपूर्ण मजकूर, <https://cms.rbi.org.in> येथे उपलब्ध आहे, तपशीलांसाठी संदर्भित केला जाऊ शकतो):

1. तक्रारदाराने त्याची तक्रार ज्या नियमन संस्थेविरुद्ध आहे त्या संस्थेकडे प्रथम तक्रार दाखल करणे आवश्यक आहे. असे न केल्यास आणि थेट आरबीआय अंबुड्समानकडे तक्रार दाखल केली गेली, तर अशा तक्रारींवर कोणतीही कारवाई केली जाणार नाही.

तक्रार दाखल करण्यासाठी वेळेची मर्यादा

2. खालील प्रकरणांमध्ये आरबीआय लोकपालाकडे तक्रार दाखल करता येते:

- (i) आरबीआय/एनपीसीआय/कार्ड नेटवर्क मार्गदर्शक तत्वांनी (लागू असल्यास) विहित केलेल्या वेळेत किंवा नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रार मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत, जे नंतर असेल, नियमन केलेल्या संस्थेकडून कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही; किंवा तक्रारदार नियमन केलेल्या संस्थेकडून मिळालेल्या उत्तराने/निराकरणाने समाधानी नाही; आणि
- (ii) वरील (i) मध्ये निर्दिष्ट केलेली वेळ संपल्याच्या तारखेपासून किंवा संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडून शेवटच्या पत्रव्यवहाराच्या तारखेपासून, यापैकी जे नंतर असेल त्या तारखेपासून ९० दिवसांच्या आत आरबीआय अंबुड्समानकडे तक्रार केली जाते; आणि;
- (iii) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेच्या कालावधीची समाप्ती होण्यापूर्वी नियमन केलेल्या संस्थेकडे तक्रार करण्यात आली होती.

तक्रार दाखल करण्यासाठी वकिलाच्या सेवा वापरणे

3. तक्रारदार आरबीआय अंबुड्समानसमोर त्याचा/तिचा अधिकृत प्रतिनिधी म्हणून काम करण्यासाठी दुसऱ्या व्यक्तीची मदत घेऊ शकतो, परंतु त्या व्यक्तीने वकील नसावे.

योजनेअंतर्गत स्वीकार्य भरपाईची रक्कम

4. "(i) योजनेअंतर्गत विचारात घेता येणाऱ्या वादात समाविष्ट असलेल्या रकमेवर कोणतीही मर्यादा नाही."
 - (ii) या योजनेमुळे ₹३० लाखांपर्यंतच्या परिणामी नुकसानाची भरपाई मिळते.
 - (iii) या योजनेनुसार तक्रारदाराला झालेल्या छळ/मानसिक त्रासासाठी ₹३ लाखांपर्यंत भरपाई मिळू शकते.

तक्रार दाखल करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे

5. तक्रार दाखल करण्यासाठी सामान्यतः खालील कागदपत्रे आवश्यक असतात आणि तक्रार अर्ज भरण्यापूर्वी ती तयार ठेवावीत:
 - a) संस्थेकडे दाखल केलेल्या तक्रारीची प्रत
 - b) संस्थेकडून मिळालेल्या प्रतिसादाची प्रत (मिळाली असल्यास)
 - c) तक्रारीशी संबंधित इतर कोणतेही कागदपत्रे.

तक्रार कुठे / कशी दाखल करावी.

6. आरबीआय लोकपालाकडे तक्रार तीन प्रकारे दाखल करता येते: (i) <https://cms.rbi.org.in> या ऑनलाइन CMS पोर्टलद्वारे; (ii) किंवा crpc@rbi.org.in या ईमेल पत्त्यावर ईमेल करून; किंवा (iii) खालील पत्त्यावर पोस्ट/कुरिअरद्वारे सहाय्यक कागदपत्रांसह भरलेला तक्रार फॉर्म पाठवून: सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर १७, चंदीगड - १६० ०१७.

याबद्दल अधिक माहिती कुठे / कशी मिळवायची

7. तक्रारदारांना योजनेबद्दल आणि तक्रार दाखल करण्याच्या प्रक्रियेबद्दल माहिती देण्यासाठी टोल फ्री #१४४४८ सह इंटरॅक्टिव्ह व्हॉइस रिस्पॉन्स सिस्टम (IVRS) असलेले संपर्क केंद्र २४x७ उपलब्ध आहे. संपर्क केंद्रातील कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधण्याची सुविधा सोमवार ते शनिवार राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळता सकाळी ८:०० ते रात्री १०:०० पर्यंत इंग्रजी, हिंदी आणि दहा प्रादेशिक भाषांसाठी उपलब्ध आहे.

भाग ब: आरबीआय लोकपालाकडे तक्रार दाखल करण्याचे स्वरूप

[योजनेचा कलम ११(२)]

(तक्रारदाराने भरायचे आहे)

अन्यथा सूचित केल्याशिवाय सर्व फील्ड अनिवार्य आहेत.

आरबीआय अंबुड्समान

मॅडम/सर

घोषणापत्र- मी याद्वारे तक्रार निवारणाच्या उद्देशाने माझ्या वैयक्तिक डेटाचे संकलन, प्रक्रिया, साठवणूक आणि वापर करण्यासाठी रिझर्व्ह बँकेला माझी मोफत, विशिष्ट आणि माहितीपूर्ण संमती देत आहे (कृपया टिक मार्क करा)

होय	नाही

(I) तक्रारदाराची माहिती:

1. तक्रारदार वर्ग (कृपया बॉक्समध्ये टिक मार्क ठेवून फक्त एक निवडा):

- i. वैयक्तिक
- ii. अपंग व्यक्ती
- iii. ज्येष्ठ नागरिक
- iv. वैयक्तिक - व्यवसाय
- v. मालकी हक्क
- vi. भागीदारी
- vii. एमएसएमई
- viii. असोसिएशन
- ix. संस्था
- x. लिमिटेड कंपनी
- xi. सरकारी विभाग
- xii. पीएसयू

2. तक्रारदाराचे नाव.....

3. वय (वर्षे)..... (अनिवार्य नाही) लिंग (अनिवार्य नाही)

4. मोबाईल क्र.....

5. "ई-मेल आयडी (उपलब्ध असल्यास)"
6. तक्रारदाराचा संपूर्ण पोस्टल पत्ता

.....

..... जिल्हा..... राज्य.....

पिन कोड.....

(II) तक्रारीची माहिती:

विरुद्ध तक्रार	नियमन केलेल्या संस्थेचे नाव (आरई)	आरई द्वारे दिलेला तक्रार क्रमांक/पोचपावती क्रमांक	शाखेचे स्थान (शहर, गाव, इ.), पत्ता, पिन

- a) वर (II) मध्ये नमूद केलेल्या RE मध्ये तुमचे खाते आहे का? होय/नाही
- b) जर हो, तर कृपया ज्या खात्यात तुमची तक्रार आहे तो खाते क्रमांक (बचत/कर्ज/एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड) द्या (तुम्ही एकापेक्षा जास्त ठिकाणी टिक करू शकता).
.....
- c) आरईकडे तक्रार केल्याची तारीख..... (कृपया तक्रारीची प्रत जोडा)
- d) व्यवहाराची तारीख, संदर्भ क्रमांक आणि तपशील, उपलब्ध असल्यास
.....
- e) आरई कडून काही उत्तर मिळाले आहे का? होय/नाही (होय असल्यास कृपया उत्तराची प्रत जोडा)
- f) कृपया खालील संबंधित चौकटीत खूण करा (होय किंवा नाही):

(i)	तुमच्या तक्रारीवर आधीच कारवाई झाली आहे का किंवा ती कोणत्याही न्यायालयासमोर, न्यायाधिकरणासमोर, मध्यस्थांसमोर किंवा इतर कोणत्याही न्यायालयीन किंवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर प्रलंबित आहे का? (त्याच कारणासाठी कृती)	होय	नाही
-----	--	-----	------

(ii)	तुमची तक्रार वकिलामार्फत केली जात आहे का?	होय	नाही
(iii)	जर (ii) चे उत्तर होय असल्यास तुम्ही तक्रारदार आहात का?	होय	नाही
(iv)	तुमच्या तक्रारीवर आधीच कारवाई झाली आहे का? आरबीआय अंबुड्समान आधी, की आरबीआय अंबुड्समान सोबत त्याच कारणास्तव/कारणावर कारवाई सुरू आहे?	होय	नाही
(v)	तक्रारदार हा आरईचा कर्मचारी आहे का आणि तक्रारीत नियोक्ता-कर्मचारी संबंध आहेत का?	होय	नाही

टीप: जर तुम्ही (i), (iv), किंवा (v) ला "होय" असे उत्तर दिले असेल, किंवा (ii) ला "होय" आणि (iii) ला "नाही" असे उत्तर दिले असेल, तर तुमची तक्रार योजनेअंतर्गत कायम ठेवता येणार नाही आणि ती नोंदवली जाणार नाही.

g) तुमच्या तक्रारीचे स्वरूप काय आहे (कृपया एक निवडा - चौकटीत टिक मार्क ठेवा) - (या प्रश्नाचे उत्तर तक्रारदारासाठी पर्यायी आहे)

- i. एटीएम/डेबिट कार्ड
- ii. बँक गॅरंटी/पतपत्र आणि कागदोपत्री क्रेडिट्स
- iii. क्रेडिट कार्ड
- iv. ठेव खाते (बचत आणि चालू) - खाती उघडण्याबाबत/चालवण्याबाबतच्या तक्रारींसह
- v. इंटरनेट/मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग
- vi. कर्जे आणि कर्जे (वसुली एजंट्स/डायरेक्ट सेल्स एजंट्स विरुद्धच्या तक्रारी, छळ, निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे पालन न करणे इत्यादींसह)
- vii. नोटा आणि नाणी
- viii. पॅरा-बँकिंग उत्पादने
- ix. चुकीची विक्री
- x. ज्येष्ठ नागरिकांसाठी पेन्शन आणि सुविधा
- xi. केवायसी अपडेटशी संबंधित समस्या (खाती गोठवण्यासह)
- xii. परिसराशी संबंधित समस्या
- xiii. कर्मचाऱ्यांचे वर्तन
- xiv. पैसे पाठवणे आणि कागदपत्रांचे संकलन (चेक/ड्राफ्ट/बिले आणि इतर भौतिक मार्गांनी)
- xv. कर-संबंधित/सरकारी व्यवसाय
- xvi. दिव्यांगांसाठी सुविधा

h) कृपया तक्रारीची थोडक्यात माहिती द्या, ज्यामध्ये विवादित उत्पादनाचे तपशील (कार्ड/कर्ज खाते/लॉकर इ.) समाविष्ट आहेत:

(जर जागा पुरेशी नसेल तर कृपया वेगळी पत्रक जोडा.)

.....
.....
.....

i) आरबीआय अंबुड्समानकडून कोणती सवलत मागितली आहे:

.....
.....
.....

j) तुम्हाला आरईकडून काही भरपाई मिळावी असे वाटते का? होय/नाही जर होय असल्यास

कृपया भरपाईची माहिती द्या:

- i. परिणामी नुकसान झाल्यास, जर असेल तर: (जास्तीत जास्त ₹३० लाख)
- ii. वेळ, झालेला खर्च, छळ आणि मानसिक त्रास, जर असेल तर (जास्तीत जास्त ₹३ लाख)

वरील (j) वरील तुमच्या दाव्याच्या समर्थनार्थ कागदपत्रांची/पुराव्यांची यादी, जर असेल तर, ज्यामध्ये परिणामी झालेल्या नुकसानीसाठी मागितलेल्या भरपाईच्या गणनेचा समावेश आहे. (कृपया प्रत/प्रती जोडा)

घोषणा

मी/आम्ही तक्रारदार येथे घोषित करतो की, वर दिलेली माहिती खरी आणि बरोबर आहे.

तुमचा विश्वासू,

(तक्रारदार/अधिकृत प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

अधिकृत परवानगी

जर तक्रारदाराला आरबीआय अंबुड्समानसमोर तिच्या/तिच्या वतीने प्रतिनिधी नियुक्त करायचा असेल, तर खालील घोषणापत्र सादर करावे:

मी/आम्ही याद्वारे श्री/श्रीमती यांना माझे/आमचे अधिकृत प्रतिनिधी म्हणून आरबीआय अंबुड्समानसमोर उपस्थित राहण्यासाठी आणि माझ्या वतीने सादरीकरण करण्यासाठी नामनिर्देशित करत आहोत, ज्यांचे संपर्क तपशील खाली दिले आहेत:

पूर्ण पत्ता

.....

.....

..... पिन कोड.....

मोबाईल क्रमांक

ईमेल.....

(तक्रारदाराची स्वाक्षरी) तक्रारदाराचे नाव:

नियुक्त केलेला तक्रार क्रमांक:

(परवानगी नंतरच्या टप्प्यावर सादर केलेली असल्यास)