भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बुड्समन योजना, 2026

प्रमुख विशेषताएँ

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."

"यह दस्तावेज़ मूल अंग्रेज़ी दस्तावेज़ का एक अनुवाद है। इसे पूरी नीयत और सावधानी के साथ तैयार किया गया है और केवल पाठक की सुविधा के लिए दिया गया है, ताकि वे मूल सामग्री को आसानी से समझ सकें। हालाँकि, अनुवाद को उपयोगी बनाने की पूरी कोशिश की गई है, फिर भी कंपनी इस अनुवाद में किसी भी प्रकार की गलती, छूट या असंगति के लिए कोई ज़िम्मेदारी नहीं लेती है। यदि किसी पाठ की सख्त, कानूनी या बिल्कुल सटीक व्याख्या की आवश्यकता हो, तो पाठकों को सलाह दी जाती है कि वे स्वयं किसी आधिकारिक और प्रमाणित अनुवाद की व्यवस्था करें। यदि इस अनुवादित संस्करण और मूल अंग्रेज़ी दस्तावेज़ के बीच किसी भी प्रकार का अंतर या विवाद पाया जाता है, तो मूल अंग्रेज़ी दस्तावेज़ ही एकमात्र मान्य और प्रभावी माना जाएगा।"

AVANSE FINANCIAL SERVICES

भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बुड्समन योजना, 2026

प्रमुख विशेषताएँ

(1) **इस योजना को भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बुड्समन योजना (आरबी-आईओएस), 2026** कहा जाएगा। इसका उद्देश्य योजना के अंतर्गत आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के समाधान हेतु एक किफायती, त्वरित और गैर-विवादात्मक वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है।

(2) यह योजना 1 जुलाई, 2026 से प्रभावी होगी।

योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

शिकायत के आधार: कोई भी ग्राहक, जो अवान्से फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड ("AFSL") के किसी कार्य या चूक के कारण सेवा में कमी से प्रभावित हुआ हो, योजना के अंतर्गत व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।.

"अधिकृत प्रतिनिधि" से अभिप्राय ऐसा व्यक्ति है, जो अधिवक्ता न हो और जिसे शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने हेतु लिखित रूप में विधिवत नियुक्त और अधिकृत किया गया हो, ताकि वह आरबीआई ओम्बुड्समन के समक्ष कार्यवाही में उपस्थित हो सके;

इस योजना के तहत शिकायत तब तक स्वीकार्य नहीं होगी, जब तक कि:

शिकायतकर्ता ने, योजना के तहत शिकायत करने से पहले, AFSL को एक लिखित शिकायत की थी और:

a) कंपनी द्वारा शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या AFSL द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ था; और
b) शिकायत, उप-खंड a में निर्दिष्ट समयसीमा की समाप्ति की तिथि या संबंधित विनियमित संस्था से अंतिम संचार की तिथि, जो भी बाद में हो, से 90 दिनों के भीतर आरबीआई ओम्बुड्समन को की गई हो;

शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो जो पहले से:

a) आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय के समक्ष लंबित हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; या
b) आरबीआई ओम्बुड्समन के कार्यालय द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटारा किया जा चुका हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; और
c) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; या
d) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटारा किया जा चुका हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; और
e) शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या दुर्भावनापूर्ण प्रकृति की न हो;
f) AFSL को की गई शिकायत, ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 में निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पूर्व की गई हो।
g) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूर्ण जानकारी प्रदान करता हो;

उप-खंड c और d के प्रयोजनों के लिए, उसी शिकायत से संबंधित शिकायत में वे आपराधिक कार्यवाही शामिल नहीं होंगी जो किसी न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित हों या जिनका निर्णय हो चुका हो, अथवा किसी आपराधिक अपराध में प्रारंभ की गई पुलिस जाँच।

➢ **<u>निम्नलिखित मामलों से संबंधित शिकायतें योजना के दायरे से बाहर होंगी:</u>**

- AFSL के वाणिज्यिक निर्णय या विवेक से संबंधित मामले;
- किसी विक्रेता और AFSL के बीच विवाद;
- AFSL के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध शिकायतें।
- AFSL द्वारा किसी न्यायिक/अर्ध-न्यायिक या वैधानिक अथवा विधि प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में की गई कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत;
- ऐसी सेवा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक अधिकार क्षेत्र में नहीं आती;
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;
- AFSL के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद;
- ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है; तथा
- ऐसी शिकायत जो योजना के अंतर्गत शामिल न की गई AFSL के ग्राहकों से संबंधित हो।

<u>शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया</u>

(1) शिकायत पोर्टल **<u>(https://cms.rbi.org.in)</u>** के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।.
(2) शिकायत ई-मेल **<u>(crpc@rbi.org.in)</u>** or या भौतिक माध्यम से भी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र **<u>(Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh – 160017)</u>** को प्रस्तुत की जा सकती है। भौतिक रूप में प्रस्तुत शिकायत पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि के विधिवत हस्ताक्षर होना आवश्यक है। इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से प्रस्तुत की गई शिकायत उसी प्रारूप (फॉर्मेट) में होगी जैसा कि AFSL की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है।

नोट: संपर्क केंद्र, इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) के साथ टोल फ्री नंबर #14448 पर शिकायतकर्ताओं को योजना और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्रदान करने हेतु 24x7 उपलब्ध है। संपर्क केंद्र के कार्मिकों से जुड़ने की सुविधा सोमवार से शनिवार तक, राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर, प्रातः 8:00 बजे से रात्रि 10:00 बजे तक अंग्रेज़ी, हिंदी तथा दस क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।.

➢ **<u>अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील:</u>**

- खंड 15(1) के अंतर्गत पारित निर्णय से व्यथित शिकायतकर्ता, निर्णय की प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील दायर कर सकता है।

- अपीलीय प्राधिकरण संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास निर्धारित समय में अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि प्रदान कर सकता है।.

  "**अपील प्राधिकारी**" से अभिप्राय भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक से है;

  "अवार्ड" से अभिप्राय योजना की धारा 15 के अंतर्गत आरबीआई ओम्बुड्समन द्वारा विनियमित संस्था को उसकी बाध्यताओं के विशिष्ट पालन हेतु निर्धारित समय सीमा के भीतर जारी निर्देश से है;

➢ **<u>शिकायतों का समाधान:</u>**

- आरबीआई ओम्बुड्समन या, जैसा लागू हो, आरबीआई उप-ओम्बुड्समन, शिकायतकर्ता और AFSL के बीच सहमति द्वारा शिकायत के निपटान को सुगम बनाने का प्रयास करेंगे।.
- योजना के अंतर्गत कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और साक्ष्य के किसी नियम से बंधित नहीं होगी।
- **शिकायत को तब सुलझाया हुआ माना जाएगा जब: -**

(a)शिकायत के सभी पहलुओं का उनके हस्तक्षेप के परिणामस्वरूप AFSL द्वारा पूर्ण रूप से निपटान कर दिया गया हो; या
(b)शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे आरबीआई ओम्बुड्समन का कार्यालय अभिलिखित कर सकता है) यह सहमति दी हो कि शिकायत के समाधान की विधि और सीमा संतोषजनक है; या
(c)शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली हो; या
(d)शिकायतकर्ता ने प्रदान किए गए समाधान पर आंशिक या पूर्ण आपत्ति की हो, परंतु आरबीआई ओम्बुड्समन की राय में वे आपत्तियाँ पर्याप्त आधार नहीं रखती हों; या
(e)AFSL ने शिकायत में उठाए गए कुछ मुद्दों का समाधान कर दिया हो और शेष मुद्दे, आरबीआई ओम्बुड्समन की राय में, या तो योजना के दायरे से बाहर हों, या AFSL की ओर से सेवा में किसी कमी से संबंधित न हों, या आगे विचार के योग्य न हों।

<u>टिप्पणी</u>:

- यदि स्कीम के तहत स्वीकार्य नहीं है तो ओम्बुड्समन/ उप ओम्बुड्समन शिकायत को खारिज कर सकते हैं।
- यह एक वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र है।
- ग्राहक निवारण के लिए किसी भी चरण में किसी अन्य न्यायालय/ मंच/ प्राधिकरण से संपर्क कर सकते हैं, लेकिन ऐसे मामले में वह आरबीआई ओम्बड्समैन से संपर्क नहीं कर पाएंगे।
- स्कीम की अधिक जानकारी के लिए लिंक https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf.. को देखें।
- यह स्कीम हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है।