

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक अंबुड्समान योजना, २०२६

योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये

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 मजकूर 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

योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये

- (1) या योजनेला रिझर्व्ह बँक-इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम (RB-IOS), २०२६ असे म्हटले जाईल. योजनेअंतर्गत समाविष्ट असलेल्या नियमन केलेल्या संस्थांविषयक तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एक किफायतशीर, जलद, गैर-विरोधी पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा प्रदान करणे हे याचे उद्दिष्ट आहे.
- (2) हे १ जुलै २०२६ पासून लागू होईल.

योजनेअंतर्गत तक्रार निवारणाची प्रक्रिया:

तक्रारीचे कारण: अवान्से फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड ("AFSL") कृतीमुळे किंवा चुकीमुळे सेवेत कमतरता निर्माण झाल्यामुळे पीडित असलेला कोणताही ग्राहक योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

"अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे RBI अंबुड्समानसमोरील कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी वकिलाव्यतिरिक्त, योग्यरित्या नियुक्त केलेली आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत केलेली व्यक्ती;

या योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करता येणार नाही, जोपर्यंत::

तक्रारदाराने, या योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, AFSL कडे लेखी तक्रार केलेली असावी आणि

- a) कंपनीद्वारे तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारली गेली असेल आणि तक्रारदार त्या उत्तराने समाधानी नसेल; किंवा AFSL कडे तक्रार प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नसेल; आणि
- b) उप-कलम (a) 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

ही तक्रार त्याच तक्रारीशी संबंधित नाही, जी आधीच:

- a) 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
- b) 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
- c) 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
- d) 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;
- e) तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक नाही;

- f) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेच्या कालावधीची समाप्ती होण्यापूर्वी AFSL तक्रार करण्यात आली होती;
- g) तक्रारदार योजनेच्या कलम ११ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;

उप-कलम c आणि d च्या उद्देशांसाठी, त्याच तक्रारीशी संबंधित तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाही किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरु केलेल्या कोणत्याही पोलिस तपासाचा समावेश नाही.

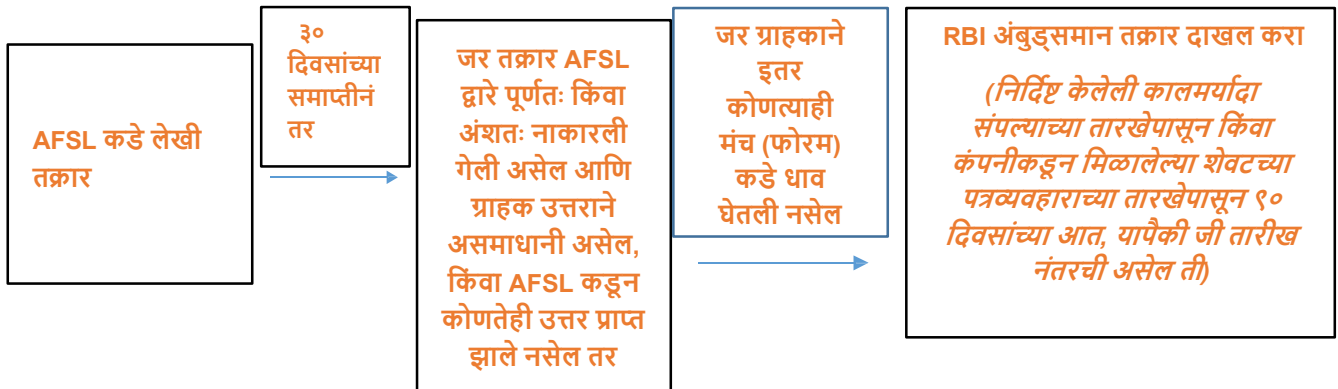
या योजनेअंतर्गत तक्रार देखभाल करण्यायोग्य नसण्याची कारणे खालीलप्रमाणे आहेत

- व्यावसायिक निर्णय किंवा AFSL निर्णयाशी संबंधित बाबी;
- विक्रेता आणि AFSL वाद;
- AFSL व्यवस्थापनाविरुद्ध किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध तक्रारी;
- न्यायिक/अर्ध-न्यायिक किंवा वैधानिक, किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून AFSL कृतीतून उद्भवणारी तक्रार;
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद;
- AFSL कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद;
- क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (नियमन) कायदा, २००५ च्या कलम १८ मध्ये ज्या तक्रारीवर उपाय प्रदान केला गेला आहे; आणि
- योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या AFSL ग्राहकांशी संबंधित तक्रार.

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 (crpc@rbi.org.in) किंवा प्रत्यक्षरित्या केंद्रीय पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे (Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh – 160017). तक्रार, जर प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असेल तर, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने त्यावर योग्यरित्या स्वाक्षरी करणे आवश्यक आहे. इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक माध्यमाद्वारे सादर केलेली तक्रार AFSL च्या वेबसाइटवर दर्शविलेल्या नमुन्यात (फॉर्ममध्ये) असणे आवश्यक आहे.



टीप: 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 सुदृढता वगळता सकाळी ८:०० ते रात्री १०:०० पर्यंत इंग्रजी, हिंदी आणि दहा प्रादेशिक भाषांसाठी उपलब्ध आहे..

➤ **अपील प्राधिकरणासमोर अपील करणे:**

- कलम १५(१) अंतर्गत दिलेल्या निवाड्यामुळे पीडित तक्रारदार, निवाडा मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत अपीलीय अधिकार्यांकडे अपील करू शकतो.
- जर अपील अधिकारी, तक्रारदाराकडे वेळेत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण होते याची खात्री पटली तर, तो ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेला कालावधी देऊ शकतो.

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

"पुरस्कार" म्हणजे योजनेच्या कलम १५ अंतर्गत RBI अंबुड्समान नियमन केलेल्या संस्थेला विहित वेळेत त्यांच्या जबाबदाऱ्या पूर्ण करण्यासाठी दिलेला निर्देश;

➤ **तक्रारीचे निराकरण:**

- RBI अंबुड्समान किंवा आरबीआय उपअंबुड्समान, जसे असेल तसे, तक्रारदार आणि AFSL करार करून तक्रारीचे निराकरण सुलभ करण्याचा प्रयत्न करतील.
- योजनेअंतर्गत कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असेल आणि कोणत्याही पुराव्याच्या नियमांनी बांधील राहणार नाही.
- तक्रार खालील परिस्थितीत निवारण झाली आहे असे मानले जाईल :-
 - (a) तक्रारीचे सर्व पैलू हे AFSL 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 RBI अंबुड्समान असे मत आहे की आक्षेपांमध्ये पुरेसे तथ्य नाही; किंवा
 - (e) तक्रारीत उपस्थित केलेल्या काही मुद्द्यांवर नियमन केलेल्या संस्थेने लक्ष केंद्रित केले आहे आणि RBI अंबुड्समान मते उर्वरित मुद्दे एकतर योजनेच्या कक्षेबाहेर येतात किंवा नियमन केलेल्या संस्थेकडून सेवेतील कोणतीही कमतरता आढळत नाही किंवा पुढील विचारात घेण्यास पात्र नाहीत..

टीप:

- या योजनेअंतर्गत एखादी तक्रार दाखल करण्यायोग्य (स्वीकार्य) नसल्यास, अंबुड्समान/उप-अंबुड्समान ती फेटाळू शकतात.
- ही तक्रार निवारणाची एक पर्यायी यंत्रणा आहे.
- तक्रार निवारणासाठी कोणत्याही चरणावर अन्य कोणत्याही न्यायालय/मंच/प्राधिकरणाकडे दाद मागण्याचे स्वातंत्र्य ग्राहकाला आहे; तथापि, अशा परिस्थितीत तो/ती आरबीआय लोकपालाकडे दाद मागू शकणार नाही.
- या योजनेबाबत अधिक तपशीलांसाठी, https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf. या दुव्याचा संदर्भ घ्या.
- ही योजना आमच्या शाखांमध्येही उपलब्ध आहे.