

ठळक वैशिष्ट्ये: रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक ऑंबुडस्मन योजना, 2021

एकात्मिक ऑंबुडस्मन योजना 2021, 12 नोव्हेंबर 2021 पासून प्रभावी आहे. उक्त योजना, पूर्वीच्या योजना उदा. (i) बँकिंग ऑंबुडस्मन योजना, 2006; (ii) द नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी ऑंबुडस्मन योजना, 2018; आणि (iii) साठी ऑंबुडस्मन योजना रिझर्व्ह बँकेमध्ये डिजिटल व्यवहार, 2019 - एकात्मिक ऑंबुडस्मन योजना, 2021, रद्द करण्यात आली आहे.

एकात्मिक ऑंबुडस्मन योजना, 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

I. योजनेअंतर्गत तक्रार असू शकत नाही, जोपर्यंत:

अ) तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, लेखी तक्रार केली होती संबंधित नियमन

केलेली संस्था आणि

i तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नियमन केलेल्या घटकाद्वारे नाकारण्यात आली होती

आणि तक्रारदार आहे उत्तराने समाधानी नाही; किंवा तक्रारदाराला 30 दिवसांच्या

आत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही नियमन केलेल्या घटकाला तक्रार मिळाल्यानंतर;

आणि

ii तक्रार केल्यानंतर एक वर्षाच्या आत ऑंबुडस्मनकडे तक्रार केली जाते विनियमित

घटकाकडून तक्रारीला उत्तर मिळाले किंवा, जेथे कोणतेही उत्तर मिळाले नाही,

तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत.

ब) तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीपासून आहे:

i ऑंबुडस्मनसमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेवर ऑंबुडस्मनने निकाली काढलेले किंवा व्यवहार केले, एकाच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक सोबत मिळालेले असो वा नसो तक्रारकर्ते, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक;

ii कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, स्थायिक किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाद्वारे किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेनुसार व्यवहार केला जातो, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक सोबत मिळालेले असो वा नसो तक्रारदार/संबंधित पक्ष

क) तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही;

ड) विनियमित घटकाकडे तक्रार मर्यादा कालावधी संपण्यापूर्वी करण्यात आली होती

अशा दाव्यांसाठी मर्यादा अधिनियम, 1963 अंतर्गत विहित केलेले;

इ) तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;

फ) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल केली आहेवकील व्यतिरीक्त जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसेल.

II. सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार या योजनेंतर्गत खालील बाबींमध्ये असणार

नाही:

- अ) नियमन केलेल्या घटकाचा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय;
- ब) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि विनियमित संस्था यांच्यातील विवाद;
- क) ऑंबुडस्मनला थेट संबोधित न केलेली तक्रार;
- ड) नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारीविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- इ) एक विवाद ज्यामध्ये नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केली जाते.वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणारे प्राधिकरण;
- फ) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद;
- आणि
- ग) नियमन केलेल्या घटकाच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद

III. तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

- अ) <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन तक्रार नोंदवता येईल

ब) तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडद्वारे सेंट्रलाइझकडे देखील सादर केली जाऊ शकते. रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचित केल्यानुसार पावती आणि प्रक्रिया केंद्र. तक्रार दाखल केली तर फिजिकल फॉर्म, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे रीतसर स्वाक्षरी केली पाहिजे. दतक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडमध्ये अशा स्वरूपात सादर केली जाईल आणि त्यामध्ये असे असेल रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेली माहिती.

IV. अपील प्राधिकरणासमोर अपील करा

ऑंबुड्समन कार्यालयाने पुरस्कार किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे तक्रारदार, कदाचित, पुरस्कार मिळाल्याच्या किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत, अपीलला प्राधान्यद्या अपील प्राधिकरणासमोर. अपीलीय अधिकारी, तक्रारदारास न देण्याचे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असल्यास वेळेच्या आत अपील, पुढील कालावधी 30 दिवसांपेक्षा जास्त नसावा.

V. तक्रार फॉर्मचे स्वरूप <https://www.hdbfs.com/customer-support> येथे वेबसाइटवर प्रदान केले आहे.