



आरबीआई की एकीकृत बैंकिंग ओम्बड्समैन योजना - मुख्य विशेषताएं।

योजना: कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक से प्रभावित सेवा में कमी के परिणामस्वरूप व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है। ओम्बड्समैन/उप ओम्बड्समैन सेवा में कमी से संबंधित बैंकों के ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा। ओम्बड्समैन के समक्ष लाए जा सकने वाले विवाद में राशि की कोई सीमा नहीं है। हालांकि, शिकायतकर्ता को होने वाली किसी भी परिणामी हानि के लिए, ओम्बड्समैन के पास 20 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी, इसके अलावा, शिकायतकर्ता के समय के नुकसान, खर्च किए गए खर्च और उत्पीड़न / मानसिक पीड़ा के लिए एक लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।

I. शिकायत के अनुरक्षण न होने के आधार:-s

1. सेवा में कमी की कोई शिकायत योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में नहीं होगी:

- ❑ बैंक का वाणिज्यिक मूल्यांकन/ वाणिज्यिक निर्णय;
- ❑ एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक बैंक के बीच विवाद;
- ❑ एक शिकायत जो सीधे ओम्बड्समैन को संबोधित नहीं है;
- ❑ किसी बैंक के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- ❑ एक विवाद जिसमें एक वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में बैंक द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;
- ❑ एक सेवा जो भारतीय रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- ❑ बैंकों के बीच विवाद
- ❑ एक बैंक के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

2. योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक:

- ❑ शिकायतकर्ता ने, योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित बैंक को एक लिखित शिकायत की हो और बैंक द्वारा शिकायत को पूर्ण या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को कोई जवाब नहीं मिला था बैंक को शिकायत मिलने के 30 दिन बाद; तथा
- ❑ शिकायतकर्ता को बैंक से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर ओम्बड्समैन को शिकायत की जाती है;

3. शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है:

- ❑ एक ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित या एक ओम्बड्समैन द्वारा, योग्यता के आधार पर निपटाया जाता है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
- ❑ किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित, या, किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायत से प्राप्त हुआ हो या नहीं - एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/संबंधित पक्षों के साथ।



INDRAPRASTHA SEHKARI BANK LTD.

REGD. OFF. : C-2, First Floor, Wazirpur Indl. Area, Delhi-110052

4. शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है;
5. इस तरह के दावों के लिए परिसीमन अधिनियम (Limitation Act), 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी;
6. शिकायतकर्ता निर्दिष्ट प्रक्रिया के अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है;
7. शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

II. आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया : शिकायत निम्नलिखित किसी भी तरीके से दर्ज की जा सकती है:

- i. ऑनलाइन – आरबीआई के शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से।
- ii. योजना के निर्दिष्ट फार्म में 'केंद्रीयकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, 4थी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ – 160017' को भौतिक रूप से पत्र या पोस्ट के माध्यम से।
- iii. पूर्ण विवरण के साथ शिकायतें (कृपया नीचे देखें) crpc@rbi.org.in को ईमेल द्वारा भेजी जा सकती हैं।

III. आरबीआई ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करने के लिए न्यूनतम आवश्यक विवरण : शिकायतकर्ता को निम्नलिखित विवरण उपलब्ध करवाने की आवश्यकता है:

- i. शिकायतकर्ता का नाम, आयु और लिंग;
- ii. व्यक्तिगत ई-मेल आईडी, मोबाइल नंबर (सूचना प्राप्त करने के लिए अनिवार्य), और लैंडलाइन नंबर (यदि उपलब्ध हो) के साथ शिकायतकर्ता का पूरा डाक पता;
- iii. विनियमित संस्था जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है की शाखा या कार्यालय का नाम और पूरा पता;
- iv. लेन-देन की तारीख और विवरण, शिकायतकर्ता की खाता संख्या, डेबिट या क्रेडिट कार्ड संख्या के विवरण सहित शिकायत उत्पन्न होने के पूरे तथ्य, इस हद तक कि वे शिकायत की विषय वस्तु के लिए प्रासंगिक हैं;
- v. शिकायत के निवारण के लिए आरई को प्रस्तुत अभ्यावेदन और आरई से प्राप्त उत्तर, यदि कोई हो, की तारीख और विवरण;
- vi. शिकायतकर्ता को हुई हानि की प्रकृति और सीमा; और,
- vii. मांगी गई राहत; साथ ही
- viii. यह घोषणा कि आरबी-आईओएस, 2021 के खंड (I) के अनुसार शिकायत अस्वीकार्य नहीं है।

नोट: शिकायतकर्ता को शिकायत के साथ, शिकायत का समर्थन करने वाले प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियां भी प्रस्तुत करनी होंगी।

IV. प्रतिनिधि के माध्यम से आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष शिकायत दर्ज करना

शिकायतकर्ता के अधिकृत प्रतिनिधि (अधिवक्ता के अतिरिक्त) के माध्यम से शिकायत दर्ज की जा सकती है। ऐसी शिकायतें योजना में निर्धारित प्रपत्र में अधिकार-पत्र के साथ प्रस्तुत की जानी चाहिए {जिसमें प्रतिनिधि का विवरण अर्थात् नाम, पता, मोबाइल नंबर (सूचना प्राप्त करने के लिए अनिवार्य) और ई-मेल हो}।

V. आरबी-आईओएस, 2021 के तहत दर्ज शिकायत की स्थिति की ट्रेकिंग



INDRAPRASTHA SEHKARI BANK LTD.

REGD. OFF. : C-2, First Floor, Wazirpur Indl. Area, Delhi-110052

शिकायत के सफलतापूर्वक पंजीकृत हो जाने के बाद, उसे एक शिकायत संख्या प्रदान की जाती है। शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करते समय उपलब्ध करवाए गए मोबाइल नंबर पर एसएमएस और ईमेल आईडी पर ई-मेल के माध्यम से इस शिकायत संख्या को दर्शाने वाली एक पावती भेजी जाती है। शिकायत की स्थिति को लिंक: <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से मोबाइल नंबर और शिकायत संख्या (मोबाइल पर प्राप्त) का उपयोग करके देखा जा सकता है।

शिकायतकर्ता टोल-फ्री नंबर 14448 के माध्यम से सीआरपीसी, चंडीगढ़ के संपर्क केंद्र से भी शिकायत की स्थिति का पता लगा सकता है।

VI. शिकायत की अस्वीकृति:

उप ओम्बड्समैन या ओम्बड्समैन किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है, यदि शिकायत:

- ❑ यदि शिकायत उपरोक्त खंड ए के तहत बनाए रखने योग्य नहीं है;
- ❑ सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति में है;
- ❑ यदि, ओम्बड्समैन की राय में, सेवा में कोई कमी नहीं है;
- ❑ परिणामी नुकसान के लिए मांगा गया मुआवजा मुआवजा देने के लिए ओम्बड्समैन की शक्ति से परे है;
- ❑ शिकायतकर्ता द्वारा सम्यक तत्परता (Reasonable diligence) के साथ शिकायत का अनुसरण नहीं किया जाता है;
- ❑ शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है
- ❑ शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं है और
- ❑ ओम्बड्समैन की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

VII. शिकायतों का समाधान:

ओम्बड्समैन को बैंक से शिकायत से संबंधित किसी भी जानकारी या किसी दस्तावेज की प्रमाणित प्रतियां प्रस्तुत करने की आवश्यकता हो सकती है और जानकारी या ऐसे दस्तावेजों की गोपनीयता बनाए रखेगा जो उसके पास है। ओम्बड्समैन शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा। ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और साक्ष्य के नियमों से बाध्य नहीं होगी। ओम्बड्समैन शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और अपना बयान दर्ज कर सकता है।

VIII. ओम्बड्समैन द्वारा अवार्ड / अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:

ओम्बड्समैन समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी बैंकिंग कानून और अभ्यास, निर्देशों, निर्देशों और दिशानिर्देशों के सिद्धांतों और ऐसे कारकों को ध्यान में रखते हुए एक अधिनिर्णय पारित करेगा।

IX. भारतीय रिजर्व बैंक ओम्बड्समैन द्वारा असंतोषजनक निर्णय के मामले में अपीलीय प्राधिकरण: आरबी-आईओएस, 2021 योजना के अपीलीय खंडों के तहत बंद शिकायतों के लिए शिकायतकर्ता तथा आरई के लिए अपील का प्रावधान है। शिकायत के अधिनिर्णय (निर्धारित समय के भीतर उचित और संतोषजनक जानकारी प्रस्तुत न करने के लिए जारी किए गए अधिनिर्णय के संबंध में आरई को छोड़कर) या योजना के किसी अपीलीय खंड (VI) के तहत अस्वीकृति से पीड़ित कोई भी व्यक्ति, अधिनिर्णय की सूचना प्राप्त होने (या आरई के मामले में शिकायतकर्ता¹ द्वारा अधिनिर्णय की स्वीकृति की तिथि से) या शिकायत की अस्वीकृति की तिथि के 30 दिन के भीतर आरबीआई में अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील दायर कर



INDRAPRASTHA SEHKARI BANK LTD.

REGD. OFF. : C-2, First Floor, Wazirpur Indl. Area, Delhi-110052

सकता है। अपीलीय प्राधिकारी की शक्तियां योजना को कार्यान्वित करने वाले भारतीय रिज़र्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यपालक निदेशक के पास निहित हैं। अपीलीय प्राधिकारी का पता है:

अपीलीय प्राधिकारी

रिज़र्व बैंक-एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021

उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक

प्रथम तल, अमर भवन, फोर्ट, मुंबई-400 001

बंद शिकायत के लिए अपील सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से दर्ज की जा सकती है। वैकल्पिक रूप से, अपील ई-मेल के माध्यम से aaos@rbi.org.in पर भी भेजी जा सकती है। इसके अतिरिक्त, यदि शिकायतकर्ता ओम्बड्समैन द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह कानून के अनुसार अन्य उपायों और / या उपलब्ध उपचारों का पता लगाने के लिए स्वतंत्र है।

X. गैर-अपील योग्य धाराएँ जिनके लिए कोई अपील तंत्र उपलब्ध नहीं है:

आरबी-आईओएस, 2021 के सीआरपीसी में बंद अस्वीकार्य शिकायतें, मध्यस्थता या सुलह के माध्यम से बंद शिकायतें, ओआरबीआईओ में बंद अस्वीकार्य शिकायतें, सेवा की कोई कमी नहीं होने के आधार पर अस्वीकार की गई शिकायतें या 'परिणामी नुकसान के लिए मांगी गई क्षतिपूर्ति ओम्बड्समैन की क्षतिपूर्ति प्रदान करने की शक्ति से परे है' के तहत बंद की गई शिकायतें शिकायतकर्ता या आरई द्वारा अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील योग्य नहीं है। इसके अतिरिक्त, आरई को आरबी-आईओएस, 2021 के तहत दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत नहीं करने के लिए जारी किए गए अधिनिर्णयों के विरुद्ध अपील करने का अधिकार नहीं है।

आवश्यक दस्तावेज/सूचना प्रस्तुत न करने के लिए जारी किए गए अधिनिर्णय के लिए बैंक को अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा। अधिनिर्णय की प्राप्ति या शिकायत के बंद होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर, बैंक किसी अधिनिर्णय या शिकायत के बंद होने से पीड़ित हो सकता है, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

अपीलीय प्राधिकरण का सचिवालय अपील की जांच करेगा और उस पर कार्रवाई करेगा और सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद, अपील को खारिज कर देगा या अपील की अनुमति देगा और ओम्बड्समैन के फैसले या आदेश को रद्द कर देगा या मामले को नए सिरे से निपटान के लिए ओम्बड्समैन को रिमांड करेगा।

अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वही प्रभाव होगा जो ओम्बड्समैन द्वारा पारित अधिनिर्णय या योजना के तहत शिकायत को खारिज करने के आदेश का होगा।

XI . शिकायत वापस लेना

योजना के तहत शिकायतकर्ता द्वारा किसी भी स्तर पर शिकायत वापस ली जा सकती है। शिकायत वापस लेने के लिए, कोई व्यक्ति शिकायत प्रबंधन प्रणाली पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर लॉग इन कर सकता है और "शिकायत ट्रैक करें" टैब पर जा सकता है।
