

रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026 - प्रमुख विशेषताएँ

यह योजना रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (RB-IOS), 2026 कही जाएगी। इसका उद्देश्य योजना के अंतर्गत आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए किफ़ायती, तेज़, बिना विरोध वाला वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराना है।

यह योजना 1 जुलाई, 2026 से लागू होगी।

➤ **प्रयोज्यता: यह योजना निम्नलिखित NBFC पर लागू होती है:**

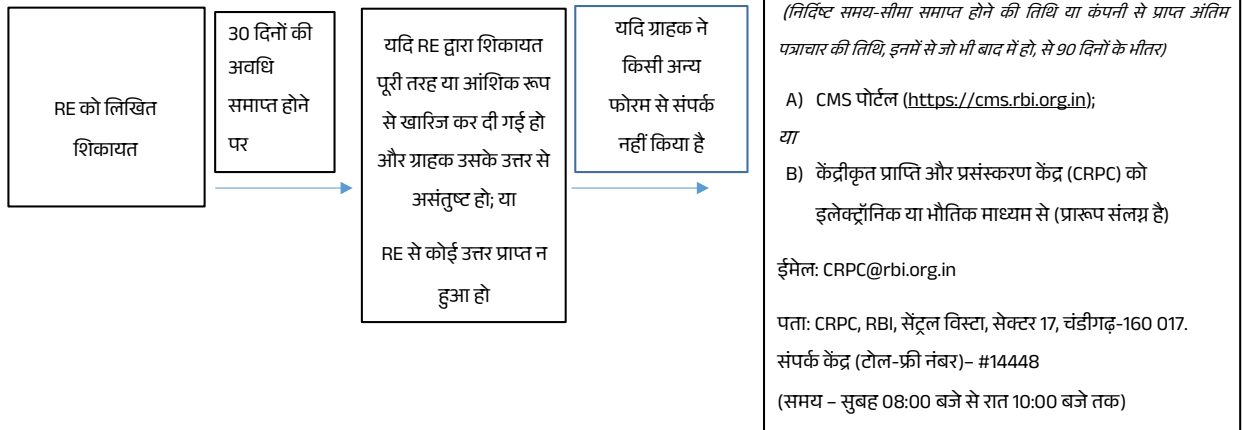
सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ (आवास वित्त कंपनियों, मूल निवेश कंपनी (CIC), इंफ़्रास्ट्रक्चर ऋण निधि - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी (IDF-NBFC), गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - इंफ़्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (NBFC-IFC), नॉन-ऑपरेटिव फाइनेंशियल होल्डिंग कंपनी (NOFHC), प्राइमरी डीलर्स (PD), मॉर्गेंज गारंटी कंपनियों (MGC) को छोड़कर), जो (क) जमा स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं; या (ख) जिनका ग्राहकों से सीधा संपर्क है, और जिनकी परिसंपत्तियों का आकार पिछले वित्तीय वर्ष की ऑडिटेड बैलेंस शीट की तिथि के अनुसार 100 करोड़ रुपए या उससे अधिक है;

➤ **योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:**

- I. **शिकायत का आधार:** कोई भी ग्राहक, जो हीरानंदानी फाइनेंशियल सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड ("HFS") के किसी कार्य या चूक के कारण सेवा में कमी से पीड़ित है, इस योजना के अंतर्गत स्वयं या किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।
- II. **प्राधिकृत प्रतिनिधि:** इसका अर्थ है, एक अधिवक्ता के अलावा अन्य व्यक्ति (जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो) जिसे RBI ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता के प्रतिनिधि के रूप में उपस्थित होने के लिए लिखित रूप से विधिवत नियुक्त और प्राधिकृत किया गया हो।
- III. **सेवा में कमी:** इसका अभिप्राय ऐसी किसी सेवा में कमी या अपर्याप्तता से है, जिसे विनियमित संस्था को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है।
- IV. **इस योजना के अंतर्गत शिकायत तब तक स्वीकार नहीं की जाएगी, जब तक कि:**
 - a. शिकायतकर्ता ने इस योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को लिखित शिकायत प्रस्तुत न की हो; और
 - i. संबंधित विनियमित संस्था ने शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया हो और शिकायतकर्ता उसके उत्तर से संतुष्ट न हो; या विनियमित संस्था को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को उससे कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो; और
 - ii. ऊपर बताई गई समय-सीमा समाप्त होने की तिथि या संबंधित विनियमित संस्था से प्राप्त अंतिम पत्राचार की तिथि, इनमें से जो भी बाद में हो, से 90 दिनों के भीतर ओम्बड्समैन के समक्ष शिकायत न की गई हो;
 - b. शिकायत कार्रवाई के उसी कारण (Cause of Action) से संबंधित न हो, जो पहले से ही:

- i. RBI ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित हो या RBI ओम्बड्समैन द्वारा गुण-दोष के आधार पर निस्तारित हो चुका हो या निर्णय दिया जा चुका हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
 - ii. किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ (आर्बिट्रेटर) या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; या किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल, मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निस्तारित हो चुका हो या निर्णय दिया जा चुका हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
 - c. शिकायत अपमानजनक, तुच्छ अथवा उत्पीड़नकारी प्रकृति की न हो;
 - d. ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत निर्धारित परिसीमा अवधि समाप्त होने से पहले विनियमित संस्था के समक्ष शिकायत की गई हो।
 - e. शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट किए गए अनुसार पूर्ण जानकारी उपलब्ध कराता हो;
 - f. शिकायतकर्ता स्वयं या अधिवक्ता के अलावा किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराता है, सिवाय तब जब अधिवक्ता ही पीड़ित व्यक्ति हो।
- V. इस योजना के अंतर्गत शिकायत स्वीकार न किए जाने के आधार ऐसे मामले हैं जैसे कि-
- a. किसी विनियमित संस्था का वाणिज्यिक फैसला या निर्णय;
 - b. किसी विक्रेता (वेंडर) और विनियमित संस्था के मध्य विवाद;
 - c. किसी न्यायिक/अर्ध-न्यायिक या वैधानिक या विधि प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित संस्था द्वारा की गई कार्रवाई से पैदा हुई शिकायत;
 - d. विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों (Executives) के विरुद्ध शिकायतें;
 - e. ऐसी सेवाएँ जो RBI के नियामकीय अधिकार-क्षेत्र में नहीं आती;
 - f. विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और
 - g. विनियमित संस्था के नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से जुड़ा विवाद।
 - h. ऐसी शिकायत जिसके लिए प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है; और
 - i. विनियमित संस्था के ग्राहकों से संबंधित विवाद, जो इस योजना के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।

➤ **शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:**



➤ **अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:**

- यदि शिकायतकर्ता ओम्बड्समैन कार्यालय के किसी अधिनिर्णय या शिकायत खारिज किए जाने से असंतुष्ट है, तो वह अधिनिर्णय या शिकायत खारिज होने की सूचना मिलने के 30 दिनों के भीतर RBI के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग (CEPD) के कार्यकारी निदेशक के समक्ष अपील कर सकता है।
- यदि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास निर्धारित अवधि के भीतर अपील न कर पाने का कोई ठोस कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों तक का अतिरिक्त समय दे सकता है।

➤ **ओम्बड्समैन द्वारा शिकायतों का समाधान**

- ओम्बड्समैन केवल सेवा में कमी जुड़ी शिकायतों पर ही विचार करेगा।
- ओम्बड्समैन के सामने होने वाली कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है।
- ओम्बड्समैन, शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच बातचीत और सुलह-समझौते के ज़रिए मामला सुलझाने को बढ़ावा देता है। यदि कोई समझौता नहीं हो पाता है, तो ओम्बड्समैन अधिनिर्णय/आदेश जारी कर सकता है।
- शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:
 - a. ओम्बड्समैन के हस्तक्षेप से विनियमित संस्था और शिकायतकर्ता के बीच समझौता हो गया हो; या
 - b. शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा प्रकार से (जिसे रिकॉर्ड किया जा सके) सहमति दी हो कि शिकायत के समाधान का तरीका और दायरा संतोषजनक है; या
 - c. शिकायतकर्ता ने अपनी मर्जी से शिकायत वापस ले ली हो

नोट:

- यह विवाद सुलझाने की एक वैकल्पिक व्यवस्था है।
- शिकायतकर्ता के पास न्यायालय, ट्रिब्यूनल, मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के पास जाने की स्वतंत्रता है।
- डिप्टी ओम्बड्समैन या ओम्बड्समैन किसी भी चरण में शिकायत को खारिज कर सकते हैं यदि ऐसा लगता है कि की गई शिकायत: (क) खंड 10 के तहत स्वीकार्य नहीं है; या (ख) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने के स्वरूप की है।

- ओम्बड्समैन किसी भी चरण में शिकायत को खारिज कर सकते हैं यदि: (क) उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या (ख) परिणामी हानि के लिए मांगी गई क्षतिपूर्ति, खंड 8(3) के अंतर्गत ओम्बड्समैन द्वारा क्षतिपूर्ति प्रदान करने की शक्ति से बाहर है; या (ग) शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत पर उचित तत्परता से कार्रवाई नहीं की जा रही है; या (घ) शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के की गई है; या (ङ) शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेज़ी और मौखिक साक्ष्यों पर विचार करना आवश्यक है, और ऐसी शिकायत के निर्णय के लिए ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही उपयुक्त नहीं है; या (च) ओम्बड्समैन की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

कृपया देखें:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf