

रिझर्व्ह बँक - इंटीग्रेटेड ओम्बुड्समन योजना, 2026 - ठळक वैशिष्ट्ये

या योजनेला रिझर्व्ह बँक - इंटीग्रेटेड ओम्बुड्समन योजना (RB-IOS), 2026 असे म्हटले जाईल. या योजनेचा उद्देश योजनेअंतर्गत समाविष्ट नियमनाधीन संस्था विरुद्धच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी किफायतशीर, जलद, वादविरहित पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध करून देणे हा आहे.

ही योजना 1 जुलै, 2026 पासून अंमलात येईल.

➤ **लागूत्व: या योजनेअंतर्गत खालील नियमनाधीन NBFC समाविष्ट आहेत**

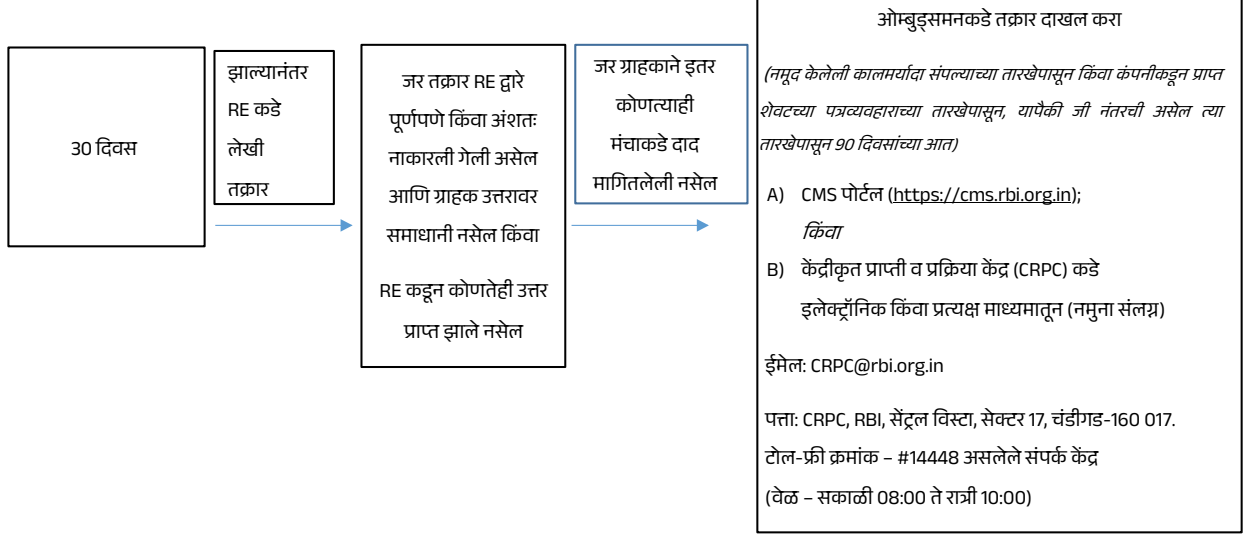
सर्व बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी (गृह वित्त कंपनी, मुख्य गुंतवणूक कंपनी (CIC), पायाभूत सुविधा कर्ज निधी NBFC (IDF-NBFC), पायाभूत सुविधा वित्त कंपनी NBFC (NBFC-IFC), NOFHC, प्राथमिक वितरक (PDs), गृहकर्ज हमी कंपनी (MGC) वगळून) ज्या (a) ठेवी स्वीकारण्यासाठी अधिकृत आहेत; किंवा (b) ग्राहक संपर्क व्यवस्था असलेल्या असून मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षित ताळेबंदाच्या तारखेनुसार ज्यांची मालमत्ता रु.100 कोटी आणि त्यापेक्षा जास्त आहे;

➤ **योजनेअंतर्गत तक्रार निवारण प्रक्रिया:**

- I. **तक्रारीची कारणे:** हिरानंदानी फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ("HFS") यांच्या कृतीमुळे किंवा दुर्लक्षामुळे सेवेमधील त्रुटी निर्माण झाल्याने त्रस्त झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.
- II. **अधिकृत प्रतिनिधी:** म्हणजे तक्रारदाराचे RBI ओम्बुड्समनसमोरील कार्यवाहीत प्रतिनिधित्व करण्यासाठी विधिवत नियुक्त व लेखी अधिकृत केलेली व्यक्ती, परंतु वकील नाही (जोपर्यंत वकील स्वतः पीडित व्यक्ती नसतो).
- III. **सेवेमधील त्रुटी:** म्हणजे नियमनाधीन संस्था कायद्याने किंवा अन्य प्रकारे देण्यास बांधील असलेल्या कोणत्याही सेवेमधील कमतरता किंवा अपूर्णता, ज्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकते किंवा होणार नाही.
- IV. **खालील बाबी पूर्ण झाल्याशिवाय योजनेअंतर्गत तक्रार ग्राह्या धरण्यात येणार नाही:**
 - a. तक्रारदाराने योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी संबंधित नियमनाधीन संस्थेकडे लेखी तक्रार केलेली असावी आणि
 - i. तक्रार नियमनाधीन संस्थेद्वारे पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली गेली असेल आणि तक्रारदार उत्तरावर समाधानी नसेल; किंवा नियमनाधीन संस्थेकडे तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर प्राप्त झाले नसेल; आणि
 - ii. वरील नमूद कालमर्यादा संपल्याच्या तारखेपासून किंवा संबंधित नियमनाधीन संस्था कडून प्राप्त शेवटच्या पत्रव्यवहाराच्या तारखेपासून, यापैकी जी नंतरची असेल त्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत ओम्बुड्समनकडे तक्रार करण्यात आलेली असावी;
 - b. तक्रार खालीलप्रमाणे आधीपासून प्रलंबित किंवा निकाली निघालेल्या त्याच कारणाशी संबंधित नसावी:

- i. RBI ओम्बुड्समनसमोर प्रलंबित किंवा RBI ओम्बुड्समनद्वारे गुणदोषांवर निकाली काढलेली, तीच तक्रारदार किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदार / संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाली असो वा नसो;
 - ii. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवादकर्ता किंवा इतर मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवादकर्ता किंवा इतर मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणदोषांवर निकाली काढलेली, तीच तक्रारदार किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदार / संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाली असो वा नसो.
 - c. तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नसावी;
 - d. अशा दाव्यांसाठी मर्यादा अधिनियम, 1963 अंतर्गत निर्धारित मर्यादा कालावधी संपण्यापूर्वी नियमनाधीन संस्थेकडे तक्रार करण्यात आलेली असावी;
 - e. तक्रारदाराने योजनेतील कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती दिलेली असावी;
 - f. तक्रार तक्रारदाराने स्वतः किंवा वकील वगळता अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केलेली असावी, जोपर्यंत वकील स्वतः पीडित व्यक्ती नसतो.
- V. योजनेअंतर्गत अमान्य तक्रारीची कारणे खालीलप्रमाणे बाबींशी संबंधित आहेत जसे की-
- a. नियमनाधीन संस्थेचा व्यावसायिक निर्णय;
 - b. विक्रेता आणि नियमनाधीन संस्था यांच्यातील वाद;
 - c. न्यायिक / अर्ध-न्यायिक किंवा वैधानिक किंवा कायदा अंमलबजावणी प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करताना नियमनाधीन संस्थेने केलेल्या कृतीमधून उद्भवलेली तक्रार;
 - d. नियमनाधीन संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकाऱ्या विरुद्ध तक्रारी;
 - e. RBI च्या नियामक कक्षेबाहेरील सेवा;
 - f. नियमनाधीन संस्था यांच्यातील वाद; आणि
 - g. नियमनाधीन संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी संबंधित वाद.
 - h. पत माहिती कंपनी (नियमन) अधिनियम, 2005 च्या कलम 18 मध्ये ज्यासाठी उपाय उपलब्ध करून देण्यात आलेला आहे अशी तक्रार; आणि
 - i. योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियमनाधीन संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित वाद.

➤ **तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:**



➤ **अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील:**

- ओम्बुड्समन कार्यालयाने दिलेल्या भरपाई आदेशामुळे किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे त्रस्त झालेला तक्रारदार, भरपाई आदेश किंवा तक्रार नाकारल्याची प्राप्ती झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत RBI च्या ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभाग (CEPD) चे कार्यकारी संचालक यांच्याकडे अपील दाखल करू शकतो.
- अपीलीय प्राधिकरणास असे समाधान झाल्यास की तक्रारदाराने निर्धारित कालावधीत अपील न करण्यासाठी पुरेसे कारण होते, तर ते पुढील जास्तीत जास्त 30 दिवसांचा अतिरिक्त कालावधी मंजूर करू शकते.

➤ **ओम्बुड्समनद्वारे तक्रारीचे निवारण**

- केवळ सेवेमधील त्रुटीशी संबंधित तक्रारींचाच विचार केला जाईल.
- ओम्बुड्समनसमोरील कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असते.
- ओम्बुड्समन तक्रारदार आणि कंपनी यांच्यात सुलभता व समेट प्रक्रियेद्वारे तडजोड / समझोता घडवून आणण्यास प्रोत्साहन देतो. कोणतीही तडजोड / समझोता न झाल्यास, ओम्बुड्समन भरपाई आदेश / आदेश जारी करू शकतो.
- खालील परिस्थितीत तक्रार निकाली निघालेली मानली जाईल:
 - ओम्बुड्समनच्या हस्तक्षेपानंतर नियमनाधीन संस्था ने तक्रारदारासोबत तडजोड / समझोता केला असेल; किंवा
 - तक्रारदाराने लेखी किंवा अन्य प्रकारे (ज्याची नोंद केली जाऊ शकते) तक्रार निवारणाची पद्धत व व्याप्ती समाधानकारक असल्याचे मान्य केले असेल; किंवा
 - तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली असेल.

टीप:

- ही एक पर्यायी वाद निवारण यंत्रणा आहे.
- तक्रारदारास न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवादकर्ता किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.
- उप-ओम्बुड्समन किंवा ओम्बुड्समन कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतो जर असे दिसून आले की

की दाखल केलेली तक्रार: (a) कलम 10 अंतर्गत अमान्य आहे; किंवा (b) सूचना देणे किंवा मार्गदर्शन अथवा स्पष्टीकरण मागण्याच्या स्वरूपाची आहे.

- ओम्बुड्समन कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतो जर: (a) त्यांच्या मतानुसार सेवेमधील त्रुटी नाही; किंवा (b) परिणामी नुकसानीसाठी मागितलेली भरपाई कलम 8(3) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे भरपाई देण्याच्या ओम्बुड्समनच्या अधिकारक्षेत्राबाहेर आहे; किंवा (c) तक्रारदाराने वाजवी दक्षतेने तक्रारीचा पाठपुरावा केलेला नाही; किंवा (d) तक्रारीसाठी पुरेसे कारण नाही; किंवा (e) तक्रारीस विस्तृत दस्तऐवजी व तोंडी पुराव्यांचा विचार करणे आवश्यक आहे आणि अशा तक्रारीच्या निर्णयासाठी ओम्बुड्समनसमोरील कार्यवाही योग्य नाही; किंवा (f) ओम्बुड्समनच्या मतानुसार तक्रारदारास कोणतेही आर्थिक नुकसान, हानी किंवा गैरसोय झालेली नाही.

कृपया संदर्भ घ्या:

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