

रिज़र्व बैंक-इंटीग्रेटेड ऑम्बड्समैन स्कीम, 2021
मुख्य ख़बरियाँ
स्कीम निम्नलिखित विनियमित निकायों के ग्राहकों को कवर करती है:
<ul style="list-style-type: none"> कोई भी बैंक कोई भी एनबीएफसी, कोर इनवेस्टमेंट कंपनी (सीआईसी), एक इंप्रास्ट्रक्चर डेब्ट फंड-नॉन बैंकिंग फायनांशियल कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), एक नॉन-बैंकिंग फायनांशियल कंपनी- इंप्रास्ट्रक्चर फायनांस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट रिजोल्यूशन या बंद हो रही/ लिक्विडेशन वाली कंपनी, या कोई अन्य एनबीएफसी पेमेंट सेटलमेंट सिस्टम्स ऐक्ट, 2007 के अंतर्गत व्याख्या के अनुसार कोई भी सिस्टम पार्टिसिपेंट
ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज कराने के लिए आधार
ऊपर वर्णित विनियमित निकायों के किसी कृत्य या भूल के परिणामस्वरूप सेवा में कमी
शिकायत बरकरार नहीं रखने के लिए कारण:
स्कीम के अंतर्गत इन मामलों में सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत नहीं:
<ul style="list-style-type: none"> विनियमित निकाय का कमर्शियल न्याय/ कमर्शियल फैसला किसी विक्रेता और आउटसोर्सिंग कॉन्ट्रैक्ट से संबंधित विनियमित निकाय के बीच विवाद. सीधे लोकपाल तक नहीं भेजी गई कोई शिकायत विनियमित निकाय के प्रबंधन या एक्जिक्यूटिव्स के विरुद्ध सामान्य शिकायत

<ul style="list-style-type: none"> कोई विवाद जिसमें वैधानिक या कानून का क्रियान्वयन करनेवाले प्राधिकरण के आदेशों का अनुपालन करते हुए विनियमित निकाय द्वारा उठाया गया कदम
<ul style="list-style-type: none"> कोई सेवा जो रिज़र्व बैंक की विनियामक दायरे में नहीं आती
<ul style="list-style-type: none"> विनियमित निकायों के बीच विवाद; और
<ul style="list-style-type: none"> किसी विनियमित निकाय के कर्मचारी-नियोक्ता के रिश्तों में कोई विवाद
कोई ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज करा सकता है?
संबंधित एनबीएफसी को लिखित निवेदन
एक महीने के अंत में
यदि एनबीएफसी से कोई जवाब नहीं मिलता है या एनबीएफसी से मिले जवाब से ग्राहक असंतुष्ट रहता है
यदि ग्राहक ने फोरम से संपर्क नहीं किया है
एनबीएफसी ऑम्बड्समैन का पास शिकायत दर्ज करें (एनबीएफसी से जवाब मिलने के एक वर्ष के बाद नहीं)
ऑम्बड्समैन कैसे निर्णय लेता है?
<ul style="list-style-type: none"> ऑम्बड्समैन के समक्ष कार्रवाई सारांश स्वरूप की होती है सुलह के माध्यम से निपटारे को बढ़ावा देता है. यदि सुलह नहीं हो पाती है तो वह आदेश जारी कर सकता है.
यदि कोई ग्राहक ऑम्बड्समैन के फैसले से संतुष्ट नहीं है तो क्या ग्राहक अपील कर सकता है?
हां, यदि ऑम्बड्समैन का निर्णय अपील करने योग्य हो. अपीलेंट ऑथॉरिटी: स्कीम का संचालन करनेवाले रिज़र्व बैंक के विभाग के एक्जिक्यूटिव डायरेक्टर इन-चार्ज.

टिप्पणी:

- यह एक वैकल्पिक विवाद निपटारा तंत्र है
- ग्राहक को किसी भी चरण में किसी अन्य न्यायालय/ फोरम/प्राधिकरण से संपर्क करने की छूट है.
- स्कीम के बारे में अधिक विवरणों के लिए www.rbi.org.in देखें.