रिझर्व्ह बँक - इंटिग्रेटेड ऑम्बुड्झमन स्कीम, 2021:
<u>ठळक वैशिष्ट्ये</u>
या योजनेमध्ये पुढील विनियमित संस्थांचे ग्राहक येतात: -
• कोणतीही बँक
• कोणत्याही एनबीएफसीज, कोअर इन्व्हेस्टमेन्ट कंपनीच्या (सीआयसी) व्यतिरिक्त, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेब्ट फंड-नॉन बँकिंग फायनान्शियल कंपनी (आयडीएफ-एनबीएफसी), नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी-इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपनी (एनबीएफसी-आयएफसी), ठरावामधील किंवा समापनामधील/लिक्विडेशनमधील कंपनी, रिझर्व्ह बँकेद्वारे नमूद इतर कोणतीही एनबीएफसी.
• पेमेन्ट व सेटलमेन्ट सिस्टम्स ॲक्ट, 2007 अंतर्गत निश्चित करण्यात आलेला कोणताही सिस्टम सहभागी.
ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्यासाठीची कारणे:
ज्याची परिणती सेवेच्या कमतरतेमध्ये होते अशी उपरोल्लिखित विनियमित संस्थांची कोणतीही कृती किंवा अकृती.
तक्रार न राखण्यासाठीची कारणे:
सेवेमधील कमतरतेसाठी कोणतीही तक्रार नसणे हे पुढीलचा समावेश असणाऱ्या प्रकरणांमधील योजनेच्या अंतर्गत येते:
• विनियमित संस्थेचा व्यापारी न्यायनिर्णय/व्यापारी निर्णय
• कंत्राट आउटसोर्स करण्यासंबंधात व्हेन्डर व विनियमित संस्था यांच्यामधील विवाद
• थेटपणे लोकायुक्तांना संबोधित न केलेली व्यथा
• विनियमित संस्थेचे व्यवस्थापन किंवा एक्झिक्युटिव्हज यांच्याविरोधातील सर्वसाधारण व्यथा

• असा विवाद ज्यामध्ये सांविधिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशाचे अनुपालन करताना विनियमित संस्थेद्वारे कृती केली जाणे
• रिझर्व्ह बँकेच्या कक्षेत न येणारी सेवा
• विनियमित संस्थांमधील विवाद; आणि
• विनियमित संस्थेच्या इम्प्लॉयी-इम्प्लॉयरचा संबंध समाविष्ट असणारा विवाद
ग्राहक कशा प्रकारे तक्रार दाखल करू शकतो?
संबंधित एनबीएफसीला लिखित निवेदन करता येऊ शकेल
एका महिन्याच्या अखेरीस
एनबीएफसीकडून उत्तर प्राप्त न झाल्यास किंवा एनबीएफसीच्या उत्तराने ग्राहकाचे समाधान न झाल्यास.
ग्राहक कोणत्याही मंचाकडे गेलेला नसल्यास
एनबीएफसी लोकायुक्तांकडे तक्रार दाखल करा (एनबीएफसीकडून उत्तर आल्यानंतर एका वर्षापेक्षा अधिक कालावधीनंतर नाही)
लोकायुक्त कशा प्रकारे निर्णय घेऊ शकतात?
• लोकायुक्तांसमक्षचे कामकाज हे संक्षिप्त स्वरुपात देण्यात येत आहे.
• समेटाद्वारे समझोत्याला चालना देतात. समझोता न झाल्यास, ते निवाडा/आदेश जारी करू शकतात.
लोकायुक्तांच्या निर्णयाने समाधान न झाल्यास, ग्राहक अपील करू शकतो का?
होय, लोकायुक्तांचा निर्णय अपील करण्यायोग्य असल्यास. अपील प्राधिकरण: योजनेची अंमलबजावणी करणाऱ्या रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक
टीप:

•	ही एक पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा आहे.
•	ग्राहकाला कोणत्याही प्रकारच्या निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालयामध्ये/मंचावर/प्राधिकरणाकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.
•	योजनेच्या अधिक तपशीलासाठी *www.rbi.org.in* चा संदर्भ घ्या.