

## रिज़र्व बैंक – समेकित ऑम्बुड्समैन योजना, 2021 – प्रमुख विशेषतायें

भारतीय रिज़र्व बैंक(आरबीआइ) ने अपनी अधिसूचना संदर्भ सं. सीईपीडी. पीआरडी. सं. एस873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नवंबर, 2021, ने तीन ऑम्बुड्समैन योजनाओं को अर्थात्(i) बैंकिंग ऑम्बुड्समैन योजना, 2006, संशोधन 01 जुलाई, 2017 तक;

(ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए ऑम्बुड्समैन योजना, 2018; तथा (iii) ऑम्बुड्समैन डिजिटल लेन-देन के लिए ऑम्बुड्समैन योजना,2019 को रिज़र्व बैंक – समेकित ऑम्बुड्समैन योजना, 2021 (the Scheme) का समेकिन किया है। इस प्रकार, उक्त योजना इन ग्राहकों का संवरण करती है:

- i. ऐसे सभी व्यावसायिक बैंक, स्थानीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक(नागरी) सहकारी बैंक तथा गैर-अनुसूचित प्राथमिक(नागरी) सहकारी बैंक, जिनकी जमा राशियाँ पिछले आर्थिक वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट की तिथि के दिन 50 करोड़ रुपयों से अधिक हो;
- ii. ऐसी सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ, (अ) जो जमा राशि स्वीकार करने के लिए प्राधिकृत हों या (आ) ग्राहक इंटरफ़ेस हो, जिनकी जमा राशियाँ पिछले आर्थिक वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट की तिथि के दिन 100 करोड़ रुपयों से अधिक हो;
- iii. योजना के अन्तर्गत परिभाषित सभी व्यवस्था सहभागी।

### कंपनी की शिकायत दर्ज करने वाले ग्राहक:

शिकायत के मामले में, ग्राहक को सेवा में कमी के संबंध में, प्राधान्य के तौर पर कंपनी के मुख्य कार्यालय या उसकी शाखाओं में ग्राहक सेवा संकाय के यहाँ लिखित शिकायत दर्ज करानी चाहिए।

### लोकपाल की शिकायत दर्ज करने वाले ग्राहक:

- (1) शिकायत को आवश्यक प्रारूप में (<https://cms.rbi.org.in>) पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन दायर किया जा सकता है।
- (2) शिकायत, यदि भौतिक स्वरूप में दाखिल की गई हो, तो उसे शिकायतकर्ता द्वारा योग्य रूप से हस्ताक्षरित किया जाना चाहिए तथा विहित प्रारूप में भारतीय रिज़र्व बैंक, 4थी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़- 160017 में स्थापित "केन्द्रीय प्राप्ति तथा प्रक्रियन केन्द्र" में भेजा जा सकता है।
- (3) भौतिक तथा ई-मेल से प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति तथा प्रारम्भिक प्रक्रियन के लिए आरबीआइ, चंडीगढ़ में केन्द्रीकृत प्राप्ति तथा प्रक्रियन केन्द्र स्थापित किया गया है।
- (4) शिकायत किसी भी भाषा में समर्पित ई-मेल- [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) के माध्यम से भेजी जा सकती है।
- (5) शिकायत दर्ज करने के लिए शिकायतकर्ता को मार्गदर्शन करने के लिए सम्पर्क केन्द्र 14448 टॉल-फ़्री संख्या के साथ- (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) हिन्दी, अंग्रेज़ी तथा आठ स्थानीय भाषाओं में भी

क्रियान्वित किया जा रहा है।

नोट: ऐसे विवाद के लिए, जो ऑम्बुड्समैन के सामने लाया जा सके, जिसपर ऑम्बुड्समैन कोई पुरस्कार जारी कर सके, उस राशि पर कोई भी सीमा नहीं है।

योजना के अन्तर्गत शिकायत करने से पहले शिकायतकर्ता को नियामित संकाय(आरई) को एक शिकायत लिखनी चाहिए यदि:

- एक महीने के भीतर कम्पनी से उत्तर न मिले, या आरई द्वारा पूर्ण अथवा आंशिक रूप से शिकायत रद्द कर दी जाए, या ग्राहक उत्तर से असन्तुष्ट रहे, या आरई के शिकायत प्राप्त करने के 30 दिनों के भीतर उसे कोई भी उत्तर न मिले;
- ग्राहक को कम्पनी से प्राप्त उत्तर से इतने समय के भीतर, जो एक वर्ष तथा 30 दिनों से कम न हो, ऑम्बुड्समैन के यहाँ शिकायत दर्ज करनी चाहिए।
- यदि उक्त शिकायत किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लम्बित न हो; या किसी अन्य न्यायालय, न्यायाधिकरण या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष उसका निपटारा या व्यवहार न किया गया हो।

#### **धारा 10 – शिकायत ठहरने योग्य न होने के कारण**

1) (1) योजना के अन्तर्गत सेवा में कमी के लिए कोई भी शिकायत इनसे सम्बन्धित मामलों में नहीं होनी चाहिए:

नियामित संकाय के किसी व्यावसायिक अधिनिर्णय/व्यावसायिक निर्णय;

- (b) किसी आउटसोर्सिंग करार के सम्बंध में विक्रेता तथा नियामित संकाय के बीच कोई विवाद;
- (c) सीधे ऑम्बुड्समैन के नाम न भेजी गई कोई भी शिकायत;
- (d) नियामित संकाय के व्यवस्थापन या कार्यकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- (e) किसी वैधानिक या कानून को लागू करनेवाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में किसी नियामित संकाय के द्वारा कार्यवाही आरम्भ की गई हो, ऐसा कोई विवाद;
- (f) रिज़र्व बैंक के विनियामन क्षेत्र के भीतर न हो, ऐसी सेवा;
- (g) नियामित संकायों के बीच कोई भी विवाद; तथा
- (h) किसी नियामित संकाय के कर्मचारी-नियोजक सम्बन्ध से सम्बंधित विवाद।

## लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- केवल सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर विचार करेगा।
- ऑम्बुड्समैन के समक्ष कार्यवाही सारांश के स्वरूप में होगी;
- **समझौते के माध्यम से सुलह - लोकपाल द्वारा समझौते और मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच आपसी समझौते से शिकायत की सुलह को बढ़ावा दिया जाता है;**
- यदि, आरई 15 दिनों के समय के भीतर समर्थक दस्तावेजों के साथ उत्तर दाखिल करने में सफल न हों, तो ऑम्बुड्समैन अभिलेख में उपलब्ध प्रमाणों के आधार पर एकतरफ़ा कार्यवाही कर सकता है तथा योग्य आदेश या कोई अहितोष जारी कर सकता है
- **अगर किसी भी तरह से सुलह नहीं होता, तो लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय/आदेश पारित किया जाता है, इसमें इस तरह के अधिनिर्णय/आदेश को पारित करने के कारणों के साथ शिकायत की या तो अनुमति दी जाती है या फिर रद्द किया जाता है;**
- शिकायतकर्ता द्वारा भुगती गई किसी भी परिमाणतः हानि के लिए, ऑम्बुड्समैन को, शिकायतकर्ता के समय की हानि, उठाए गए खर्चों तथा शिकायतकर्ता द्वारा सहन किए गए उत्पीड़न/मानसिक क्षोभ की ऐवज़ में एक लाख रुपयों तक के मुआवज़े के अलावा, अतिरिक्त 20 लाख रुपयों का मुआवज़ा मुहैया कराने का अधिकार होगा।
- शिकायत को तब सुलझा हुआ समझा जाएगा, जब:
  - a. उसका निपटारा ऑम्बुड्समैन के हस्तक्षेप के बाद शिकायतकर्ता के साथ किसी नियामित संकाय द्वारा किया गया हो; अथवा
  - b. शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में अथवा अन्यथा सहमति दर्शाई हो( जो अभिलिखित की गई हो) कि शिकायत के समाधान की पद्धति तथा विस्तार सन्तोषजनक है; या
  - c. शिकायतकर्ता ने स्वेच्छापूर्वक शिकायत वापस ले ली हो।

नोट: ऑम्बुड्समैन किसी भी चरण में शिकायत को ठुकरा सकता है, यदि मामला उपरोक्त धारा 10 के अन्तर्गत न ठहरता हो या सुझाव देने या मार्गदर्शन हासिल करने के स्वरूप में हो। या उन्होंने पाया हो कि सेवा में कोई कमी नहीं है या शिकायतकर्ता को कोई आर्थिक हानि या क्षति नहीं हुई है, इत्यादि

## लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर, क्या कोई ग्राहक अपील कर सकता है?

- हाँ, ऑम्बुड्समैन का निर्णय अपीलयोग्य है;
- यदि ग्राहक ऑम्बुड्समैन के निर्णय से सन्तुष्ट न हो, तो वह अहितोष की प्राप्ति या शिकायत ठुकराए जाने की तिथि के 30 दिनों के भीतर अपीलिय प्राधिकरण के यहाँ अपील कर सकता है।
- नियामित संकाय को उन मामलों में अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा, जहाँ सन्तोषजनक दस्तावेजों तथा समय पर जानकारी न प्राप्त करने के लिए ऑम्बुड्समैन के विरुद्ध अहितोष जारी



किया गया हो।

- आरई अध्यक्ष/एमडी/सीईओ की सहमति के बाद अहितोष के पत्र की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर अपील कर सकता है;
- आरबीआइ के उपभोक्ता शिक्षा तथा सुरक्षा विभाग के कार्यकारी प्रभारी संचालक समेकित योजना के अन्तर्गत अपीलीय प्राधिकारी होंगे। हक किसी भी स्थिति में शिकायत की निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से सम्पर्क करने के लिए स्वतन्त्र है।

नोट: आप योजना के आगे के विवरण तथा ग्राहक द्वारा सम्पर्क किया जा सके, ऐसी कम्पनी के नोडल अधिकारी की संपर्क जानकारी के लिए <http://sbfc.com> का सन्दर्भ ले सकते हैं।

आपको ग्राहक को मार्गदर्शन मुहैया कराने की आवश्यकता हो, तो शीघ्र सन्दर्भ के रूप में आरबीइ परिपत्रक सं. सीईपीडी. पीआरडी. सं.एस873/13.01.001/2021-22 तिथि 12 नवम्बर, 2021 की प्रति रखने की सलाह भी आगे दी जाती है।

**कंपनी के नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:**

Centre	Name & Contact Details of Nodal Officers of the Company	Area of Jurisdiction
HO @ Mumba i	The Manager, Customer Care SBFC Finance Private Limited, Neptune Element, Ground Floor, Plot No. F3 & F3-1, Road No. 22, Wagle Industrial Estate, Kishan Nagar, Thane West, Maharashtra – 400604 Toll Free No.: 022 68313333 Email: <a href="mailto:customer-care@sbfc.com">customer-care@sbfc.com</a>	Pan India



HO @ Mumbai	Ms. Rhutuja Parab Grievance Redressal Officer / Principal Nodal Officer SBFC Finance Private Limited., Unit No. 103 First Floor, C & B Square, Andheri Kurla Road, Chakala, Andheri east, Mumbai-400059 Tel:022-67875313 Email: <a href="mailto:management.sbfc@sbfc.com">management.sbfc@sbfc.com</a>	Pan India
Chennai	Raj.Subramani Mob: 9786166614 Email: <a href="mailto:raj.subramani@sbfc.com">raj.subramani@sbfc.com</a>	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry Telangana,
Mumbai	Pragnesh Soneji Mob: 9327527279 Email: <a href="mailto:pragnesh.soneji@sbfc.com">pragnesh.soneji@sbfc.com</a>	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu
New Delh i	Gaurang Goel Mob: 7007184488 Email: <a href="mailto:gaurang.goel@sbfc.com">gaurang.goel@sbfc.com</a>	Delhi, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Haryana, Punjab, Union Territory of Chandigarh Himachal Pradesh, and Rajasthan and State of Jammu and Kashmir



Kolkata	Shivendra Gupta Mob: 7980180567 Email: <a href="mailto:shivendra.gupta@sbfc.com">shivendra.gupta@sbfc.com</a>	West Bengal, Sikkim, Odisha, Assam, Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Tripura, Bihar and Jharkhand
---------	---	--