मुख्य विशेषताएँ: रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026

रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आईओएस), 2026 का उद्देश्य योजना के तहत आने वाली विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए एक किफायती, शीघ्र और सौहार्दपूर्ण (गैर-प्रतिद्वंद्वी) वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है।

एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026 1 जुलाई, 2026 से प्रभावी है। योजना की मुख्य विशेषताएँ निम्नलिखित हैं:

1. शिकायत का अर्थ है, ग्राहक या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा बैंक की सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए लिखित में दिया गया एक प्रतिवेदन, जिसके माध्यम से योजना के प्रावधानों के तहत राहत मांगी गई हो।

2. ओम्बड्समैन के समक्ष लाए जाने वाले विवाद की राशि पर कोई सीमा नहीं है, जिसके लिए ओम्बड्समैन कोई अधिनिर्णय पारित कर सकता है। हालांकि, शिकायतकर्ता को हुए किसी भी परिणामी नुकसान के लिए, ओम्बड्समैन के पास अधिकतम 30 लाख रुपये तक का मुआवजा देने की शक्ति होगी। इसके अतिरिक्त, शिकायतकर्ता के समय के नुकसान, हुए खर्चों और मानसिक प्रताड़ना/कष्ट के लिए अधिकतम 3 लाख रुपये तक का मुआवजा दिया जा सकता है।

3. शिकायतकर्ता आरबीआई ओम्बड्समैन के पास तीन तरीकों से शिकायत दर्ज करा सकता है:

क) आरबीआई के सीएमएस (CMS) पोर्टल https://cms.rbi.org.in के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज की जा सकती है।
ख) ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in
ग) शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), चंडीगढ़ को नीचे दिए गए पते पर भी भेजा जा सकता है: केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

इसके अतिरिक्त, शिकायतकर्ताओं के लिए योजना और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में जानने के लिए टोल फ्री नंबर #14448 के साथ इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) के साथ कांटेक्ट सेंटर, 24x7 उपलब्ध है। कांटेक्ट सेंटर के कर्मचारियों से बात करने की सुविधा सोमवार से शनिवार (राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर) सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे तक अंग्रेजी, हिंदी और दस क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।

4. शिकायत के विचारणीय होने के आधार

(1) योजना के तहत शिकायत केवल तभी विचारणीय (स्वीकार्य) होगी जब निम्नलिखित शर्तें पूरी होती हों:

a. शिकायत सीधे आरबीआई ओम्बड्समैन को संबोधित की गई हो। हालांकि, इसमें ऐसा कोई संवाद शामिल नहीं है जिसमें रिज़र्व बैंक को केवल प्रतिलिपि (चाहे ईमेल द्वारा या भौतिक रूप) में पृष्ठांकित/चिह्नित किया गया हो; और
b. शिकायत स्वयं शिकायतकर्ता द्वारा या किसी वकील के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की गई हो, जब तक कि वह वकील स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो; और
c. शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है; और
d. शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की न हो; और
e. शिकायतकर्ता ने इस योजना के तहत शिकायत करने से पहले, बैंक को लिखित में या किसी अन्य माध्यम से पहली शिकायत की हो, जहां शिकायत करने का प्रमाण शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत किया जा सके; और
f. बैंक को शिकायत मिलने के बाद 30 दिनों के भीतर या रिज़र्व बैंक, नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई), या कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों (यदि कोई हो, जो भी अधिक हो) के तहत निर्दिष्ट समय के भीतर शिकायतकर्ता को कोई जवाब नहीं मिला है; या शिकायतकर्ता बैंक द्वारा दिए गए जवाब / समाधान से संतुष्ट नहीं है; और
g. शिकायत आरबीआई ओम्बड्समैन से उप-खंड (1)(एफ) में निर्दिष्ट समय-सीमा समाप्त होने की तिथि से 90 दिनों के भीतर या बैंक

से अंतिम संचार की तिथि से, जो भी बाद में हो, की गई हो; और

h. शिकायत उसी शिकायत/व्यथा से संबंधित न हो, जो पहले से ही आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय के समक्ष लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ मिली हो; या

i. शिकायत उसी शिकायत/व्यथा से संबंधित न हो, जिसका आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय द्वारा पहले ही निपटारा कर दिया गया हो या गुण-दोष के आधार पर निर्णय ले लिया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ मिली हो; और

j. शिकायत उसी शिकायत/व्यथा से संबंधित न हो, जो किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष पहले से ही लंबित हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ मिली हो; या

k. शिकायत उसी शिकायत/व्यथा से संबंधित न हो, जिसका किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा पहले ही निपटारा कर दिया गया हो या गुण-दोष के आधार पर निर्णय ले लिया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ मिली हो; और

l. बैंक में शिकायत ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित परिसीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (1)(जे) और (1)(के) के उद्देश्यों के लिए, एक ही शिकायत से संबंधित शिकायत में, किसी न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

(2) निम्नलिखित मामलों से जुड़ी शिकायतों को इस योजना के दायरे से बाहर रखा गया है:

a. बैंक के व्यावसायिक निर्णय या फैसले से संबंधित मामले;

b. किसी विक्रेता और बैंक के बीच का विवाद;

c. बैंक के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ शिकायतें;

d. किसी न्यायिक/अर्ध-न्यायिक या वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में बैंक द्वारा की गई कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत;

e. ऐसी सेवा जो रिजर्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं है;

f. विनियमित संस्थाओं के बीच का विवाद;

g. बैंक के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद;

h. ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनियां (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में समाधान प्रदान किया गया है; और

i. बैंक के उन ग्राहकों से संबंधित शिकायत जो इस योजना के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।

(3) उप-धारा (1) के तहत निर्दिष्ट पात्रता शर्तों को पूरा न करने वाली शिकायतों और उप-धारा (2) में उल्लिखित शिकायतों को बिना किसी आगे की जांच के, शुरुआत में ही गैर-विचारणीय मानकर खारिज कर दिया जाएगा, और इसकी उचित सूचना शिकायतकर्ता को दी जाएगी।

5. शिकायत प्राप्त होने पर बैंक को, शिकायत मिलने के 15 दिनों के भीतर, ओम्बड्समैन को सभी प्रासंगिक दस्तावेजों के साथ लिखित जवाब देना चाहिए। बशर्ते कि ओम्बड्समैन, बैंक के लिखित अनुरोध पर और ओम्बड्समैन की संतुष्टि के अनुसार, बैंक को अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज दाखिल करने के लिए उतना अतिरिक्त समय दे सकता है जितना वह उचित समझे।

6. यदि बैंक 15 दिनों के भीतर अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज दाखिल करने में चूक जाता है/विफल रहता है, तो ओम्बड्समैन रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्यों के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही आगे बढ़ा सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या अधिनिर्णय जारी कर सकता है।

7. आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप- ओम्बड्समैन, जैसी भी स्थिति हो, शिकायतकर्ता और बैंक के बीच समझौते द्वारा शिकायत के समाधान की सुविधा प्रदान करने का प्रयास करेंगे। ऐसी कार्यवाही के दौरान, शिकायत के पक्षकार, प्रासंगिक दस्तावेज़ या सामग्री को निर्धारित समय के भीतर प्रस्तुत करने के लिए आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय द्वारा जारी की गई सलाह का पालन करेंगे।

8. शिकायत के समाधान को बढ़ावा देने के उद्देश्य से, आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप- ओम्बड्समैन, जैसी भी स्थिति हो, यह सुनिश्चित करेंगे कि एक पक्ष द्वारा दायर लिखित प्रतिक्रिया या सहायक दस्तावेज़ या सामग्री, जो शिकायत से संबंधित और प्रासंगिक हो, दूसरे पक्ष को प्रस्तुत की जाए और ऐसी प्रक्रिया का पालन करेंगे तथा अतिरिक्त समय प्रदान करेंगे जैसा भी उचित समझा जाए।

9. आरबीआई ओम्बड्समैन, यदि आवश्यक समझे और शिकायत की परिस्थितियों के आधार पर, किसी भी चरण में बैंक को ऐसी कार्रवाई करने के लिए सलाह जारी कर सकते हैं जिससे शिकायत का पूर्ण या आंशिक समाधान और निपटारा हो सके, और

क. यदि बैंक कार्रवाई करता है और निर्धारित समय के भीतर सलाह का पालन करता है और शिकायतकर्ता इसे स्वीकार कर लेता है, तो शिकायत को खंड 14(8)(बी) के तहत बंद कर दिया जाएगा;

ख. यदि शिकायतकर्ता निर्धारित समय के भीतर प्रतिक्रिया नहीं देता है या कोई ऐसी आपत्ति उठाता है जो निराधार (अनुपयुक्त) पाई जाती है, तो शिकायत को क्रमशः खंड 14(8)(ए) या खंड 14(8)(डी) के तहत बंद कर दिया जाएगा।

10. जहाँ आरबीआई ओम्बड्समैन / आरबीआई उप- ओम्बड्समैन की यह राय हो कि दोनों पक्षों द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज़ / सामग्री और लिखित प्रस्तुतियाँ किसी समझौते/निपटारे पर पहुँचने के लिए पर्याप्त रूप से निर्णायक नहीं हैं, तो यदि आवश्यक समझा जाए, तो आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप- ओम्बड्समैन द्वारा बैंक के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की एक सुलह बैठक शुरू की जा सकती है। यदि ऐसी बैठक आयोजित की जाती है और इसके परिणामस्वरूप शिकायत का परस्पर स्वीकार्य समाधान निकलता है, तो बैठक की कार्यवाही को रिकॉर्ड किया जाएगा और पक्षों द्वारा इस बात का उल्लेख करते हुए हस्ताक्षरित किया जाएगा कि वे समाधान से सहमत हैं।

बशर्ते कि ऐसी बैठक आरबीआई ओम्बड्समैन की उपस्थिति में, और पक्षों की व्यक्तिगत रूप से या ऑनलाइन उपस्थिति में आयोजित की जाएगी।

11. यदि बैंक, एकीकृत ओम्बड्समैन योजना के खंड 15(1)(ए) की शर्तों के अनुसार निर्धारित समय के भीतर अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज़ जमा करने में चूक जाता है या विफल रहता है, तो बैंक के पास अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा।

12. यह अधिनिर्णय समाप्त हो जाएगा और इसका कोई प्रभाव नहीं रहेगा, बशर्ते कि शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर, बैंक को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान के रूप में अधिनिर्णय का स्वीकृति पत्र प्रस्तुत न कर दे।

13. ओम्बड्समैन कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय से या शिकायत को खारिज किए जाने से व्यथित (असंतुष्ट) शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय या शिकायत खारिज होने की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर कर सकता है।

14. यदि अपीलीय प्राधिकारी संतुष्ट हो जाता है कि शिकायतकर्ता के पास निर्धारित समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

अधिक विवरण के लिए, इस योजना की एक प्रति शाखा में, बैंक की वेबसाइट (www.idfcfirst.bank.in) और आरबीआई की वेबसाइट (www.rbi.org.in) पर उपलब्ध है।