ठळक वैशिष्ट्ये: रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, 2026

रिझर्व्ह बँक– एकात्मिक ओम्बड्समन योजना (आरबी-आयओएस), 2026 चा उद्देश या योजनेअंतर्गत समाविष्ट असलेल्या विनियमित संस्थांविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी किफायतशीर, जलद आणि संघर्षविरहित पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध करून देणे हा आहे.

एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, 2026 ही 1 जुलै 2026 पासून लागू आहे. योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे आहेत:

1. तक्रार म्हणजे बँकेकडून सेवा देण्यात त्रुटी असल्याचा आरोप करणारे, तिच्या ग्राहकाने किंवा त्याच्या/तिच्या अधिकृत प्रतिनिधीने लेखी स्वरूपात सादर केलेले आणि योजनेच्या तरतुदींनुसार दिलासा मागणारे निवेदन होय;

2. ओम्बड्समनसमोर आणता येणाऱ्या आणि ज्यावर ओम्बड्समन निर्णय देऊ शकतो अशा वादातील रकमेवर कोणतीही मर्यादा नाही. तथापि, तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही परिणामी नुकसानीसाठी ओम्बड्समनला रुपये 30 लाखांपर्यंत भरपाई देण्याचा अधिकार असेल. याव्यतिरिक्त, तक्रारदाराचा वेळ, झालेला खर्च आणि तक्रारदाराला सहन करावा लागलेला त्रास/मानसिक यातना यांसाठी रुपये 03 लाखांपर्यंत भरपाई देता येईल

3. तक्रारदार आरबीआय ओम्बड्समनकडे तीन प्रकारे तक्रार दाखल करू शकतो:

a) आरबीआय सीएमएस पोर्टलद्वारे (https://cms.rbi.org.in) वर ऑनलाइन तक्रार दाखल करता येईल.
b) ई-मेल पत्ता: crpc@rbi.org.in
c) तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात चंदीगड येथील केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे, खाली दिलेल्या पत्त्यावरही सादर करता येईल: केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र (सीआरपीसी), चौथा मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंदीगड – 160017

याशिवाय, परस्परसंवादी ध्वनी प्रतिसाद प्रणाली (आयव्हीआरएस) असलेले संपर्क केंद्र #14448 या टोल-फ्री क्रमांकावर तक्रारदारांसाठी 24x7 उपलब्ध आहे. या केंद्रामार्फत योजनेची माहिती आणि तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया जाणून घेता येईल. राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळता सोमवार ते शनिवार, सकाळी 8:00 ते रात्री 10:00 या वेळेत इंग्रजी, हिंदी आणि दहा प्रादेशिक भाषांमध्ये संपर्क केंद्रातील कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधण्याची सुविधा उपलब्ध आहे.

4. तक्रार ग्राह्य धरण्याचे निकष

(1) योजनेअंतर्गत तक्रार केवळ पुढील अटी पूर्ण झाल्यासच ग्राह्य धरली जाईल:

a. तक्रार थेट आरबीआय ओम्बड्समनकडे उद्देशून केलेली असावी. तथापि, रिझर्व्ह बँकेला केवळ प्रत पाठविलेली/प्रत म्हणून नमूद केलेली (ई-मेलद्वारे किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात) कोणतीही पत्रव्यवहाराची प्रत यामध्ये समाविष्ट होणार नाही; आणि
b. तक्रार तक्रारदाराने स्वतः किंवा वकिलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केलेली असावी, जोपर्यंत वकील स्वतः पीडित व्यक्ती नसेल; आणि
c. तक्रारदाराने योजनेच्या कलम 11 मध्ये निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान केलेली असावी; आणि
d. तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नसावी; आणि
e. योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी तक्रारदाराने प्रथम बँकेकडे लेखी स्वरूपात किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून तक्रार केलेली असावी आणि तक्रार केल्याचा पुरावा तक्रारदार सादर करू शकत असावा; आणि
f. बँकेला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर तक्रारदाराला 30 दिवसांच्या आत किंवा रिझर्व्ह बँक, भारतीय राष्ट्रीय देयक महामंडळ किंवा

कार्ड नेटवर्कच्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार निर्दिष्ट केलेल्या कालावधीत, जर असा कालावधी असेल तर, यापैकी जो अधिक असेल त्या कालावधीत कोणतेही उत्तर प्राप्त झालेले नसावे; किंवा बँकेने दिलेल्या उत्तराने / निराकरणाने तक्रारदार समाधानी नसावा; आणि

g. उप-कलम (1)(f) मध्ये निर्दिष्ट केलेला कालावधी संपल्याच्या तारखेपासून किंवा बँकेकडून प्राप्त झालेल्या शेवटच्या पत्रव्यवहाराच्या तारखेपासून, यापैकी जी तारीख नंतरची असेल त्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत आरबीआय ओम्बड्समनकडे तक्रार केलेली असावी; आणि

h. तक्रार त्याच तक्रारीशी संबंधित नसावी, जी आरबीआय ओम्बड्समनच्या कार्यालयासमोर आधीच प्रलंबित आहे, ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झालेली असो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह संयुक्तपणे दाखल केलेली असो; किंवा

i. तक्रार त्याच तक्रारीशी संबंधित नसावी, जिचे आधीच आरबीआय ओम्बड्समनच्या कार्यालयाकडून निराकरण झाले आहे किंवा गुणवत्तेच्या आधारे त्यावर निर्णय घेण्यात आला आहे, ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झालेली असो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह संयुक्तपणे दाखल केलेली असो; आणि

j. तक्रार त्याच तक्रारीशी संबंधित नसावी, जी आधीच कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादासमोर किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर प्रलंबित आहे, ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झालेली असो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह संयुक्तपणे दाखल केलेली असो; किंवा

k. तक्रार त्याच तक्रारीशी संबंधित नसावी, जिचे आधीच कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचाने निराकरण केले आहे किंवा गुणवत्तेच्या आधारे त्यावर निर्णय घेण्यात आला आहे, ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झालेली असो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह संयुक्तपणे दाखल केलेली असो; आणि

l. बँकेकडे केलेली तक्रार अशा दाव्यांसाठी मर्यादा अधिनियम, 1963 मध्ये निर्धारित केलेला कालमर्यादेचा कालावधी संपण्यापूर्वी केलेली असावी.

स्पष्टीकरण 1: उप-कलम (1)(j) आणि (1)(k) च्या उद्देशांसाठी, त्याच तक्रारीशी संबंधित तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय झालेली फौजदारी कार्यवाही किंवा फौजदारी गुन्ह्याच्या संदर्भात सुरू करण्यात आलेला कोणताही पोलीस तपास समाविष्ट होणार नाही.

(2) खालील बाबींशी संबंधित तक्रारी या योजनेच्या कक्षेबाहेर असतील:

a. बँकेच्या व्यावसायिक निर्णयाशी किंवा निर्णयप्रक्रियेशी संबंधित बाबी;

b. विक्रेता आणि बँक यांच्यातील वाद;

c. बँकेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकाऱ्यांविरुद्धच्या तक्रारी;

d. न्यायिक/अर्ध-न्यायिक किंवा वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करण्यासाठी बँकेने केलेल्या कारवाईतून उद्भवलेली तक्रार;

e. रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;

f. विनियमित संस्थांमधील वाद;

g. बँकेतील कर्मचारी आणि नियोक्ता यांच्यातील संबंधांशी संबंधित वाद;

h. पत माहिती कंपन्या (नियमन) अधिनियम, 2005 च्या कलम 18 अंतर्गत ज्यासाठी उपाययोजना उपलब्ध करून देण्यात आली आहे अशी तक्रार; आणि

i. योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या बँकेच्या ग्राहकांशी संबंधित तक्रार.

(3) उप-कलम (1) मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या पात्रतेच्या अटी पूर्ण न करणाऱ्या तक्रारी आणि उप-कलम (2) मध्ये नमूद केलेल्या तक्रारी पुढील तपासणी न करता सुरुवातीलाच अग्राह्य म्हणून नाकारल्या जातील आणि त्याबाबत तक्रारदाराला योग्य ती माहिती दिली जाईल.

5. तक्रार प्राप्त झाल्यावर बँकेने तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 15 दिवसांच्या आत सर्व संबंधित कागदपत्रांसह लेखी उत्तर ओम्बड्समनकडे सादर करावे. परंतु, ओम्बड्समनच्या समाधानासाठी बँकेने लेखी स्वरूपात केलेल्या विनंतीवरून ओम्बड्समन बँकेला तिचे लेखी म्हणणे आणि कागदपत्रे सादर करण्यासाठी योग्य वाटेल असा पुढील कालावधी देऊ शकतो.

6. बँकेने 15 दिवसांच्या आत आपले लेखी म्हणणे आणि कागदपत्रे सादर केली नाहीत / त्यात अपयशी ठरली, तर ओम्बड्समन उपलब्ध अभिलेखातील पुराव्यांच्या आधारे एकतर्फी कार्यवाही करून योग्य आदेश देऊ शकतो किंवा निर्णय देऊ शकतो.

7. आरबीआय ओम्बड्समन किंवा आरबीआय उप-ओम्बड्समन, यथास्थिती, तक्रारदार आणि बँक यांच्यातील करारावद्वारे तक्रारीचे निवारण घडवून आणण्यासाठी प्रयत्न करेल. अशा कार्यवाहीदरम्यान, तक्रारीतील पक्षांनी संबंधित कागदपत्रे किंवा सामग्री निर्धारित कालावधीत सादर करण्याबाबत आरबीआय ओम्बड्समनच्या कार्यालयाने जारी केलेल्या सूचनांचे पालन करावे.

8. तक्रारीचे निवारण घडवून आणण्याच्या उद्देशाने, आरबीआय ओम्बड्समन किंवा आरबीआय उप-ओम्बड्समन, यथास्थिती, एका पक्षाने सादर केलेले लेखी उत्तर किंवा सहाय्यक कागदपत्रे किंवा सामग्री, तक्रारीशी संबंधित आणि आवश्यक त्या मर्यादेपर्यंत, दुसऱ्या पक्षाला उपलब्ध करून देईल तसेच योग्य वाटेल अशी कार्यपद्धती अवलंबेल आणि आवश्यक असल्यास अतिरिक्त कालावधी देईल.

9. आरबीआय ओम्बड्समन, तक्रारीची परिस्थिती आणि आवश्यकता लक्षात घेऊन, कोणत्याही टप्प्यावर बँकेला तक्रारीचे पूर्ण किंवा अंशतः निराकरण आणि निवारण होण्यास कारणीभूत ठरेल अशी कारवाई करण्यासाठी सूचना देऊ शकतो, आणि

a. बँकेने कारवाई करून निर्धारित कालावधीत सूचनेचे पालन केले आणि तक्रारदाराने ती स्वीकारली, तर कलम 14(8)(b) अंतर्गत तक्रार बंद केली जाईल;
b. तक्रारदाराने निर्धारित कालावधीत प्रतिसाद दिला नाही किंवा गुणवत्तेच्या आधारे योग्य नसलेला कोणताही आक्षेप घेतला, तर अनुक्रमे कलम 14(8)(a) किंवा कलम 14(8)(d) अंतर्गत तक्रार बंद केली जाईल.

10. आरबीआय ओम्बड्समन / आरबीआय उप-ओम्बड्समन यांचे असे मत असल्यास की दोन्ही पक्षांनी सादर केलेली कागदपत्रे / सामग्री आणि लेखी निवेदने तडजोडीच्या निष्कर्षापर्यंत पोहोचण्यासाठी पुरेशी निर्णायक नाहीत, तर आवश्यक वाटल्यास आरबीआय ओम्बड्समन किंवा आरबीआय उप-ओम्बड्समन तक्रारदाराची बँकेच्या अधिकाऱ्यांसोबत सलोखा बैठक आयोजित करू शकतो. अशी बैठक घेण्यात आली आणि त्यातून तक्रारीचे परस्पर स्वीकारार्ह निवारण झाले, तर बैठकीची कार्यवाही नोंदवून पक्षांनी निवारणास सहमती दर्शविल्याचे नमूद करून त्यावर त्यांच्या स्वाक्षऱ्या घेतल्या जातील.

परंतु, अशी बैठक आरबीआय ओम्बड्समनच्या उपस्थितीत आणि पक्षकारांच्या प्रत्यक्ष किंवा ऑनलाइन उपस्थितीत घेतली जाईल.

11. एकात्मिक ओम्बड्समन योजनेच्या कलम 15(1)(a) च्या तरतुदींनुसार दिलेल्या कालावधीत बँकेने आपले लेखी म्हणणे आणि कागदपत्रे सादर करण्याचे वगळले किंवा त्यात अपयशी ठरली, तर बँकेला अपील करण्याचा कोणताही अधिकार राहणार नाही.

12. निर्णयाची प्रत प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराने दाव्याच्या पूर्ण आणि अंतिम निवारणासाठी निर्णयाची स्वीकृती दर्शविणारे पत्र बँकेकडे सादर केले नाही, तर तो निर्णय कालबाह्य होईल आणि त्याचा कोणताही परिणाम राहणार नाही.

13. ओम्बड्समन कार्यालयाने दिलेल्या निर्णयामुळे किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे व्यथित झालेला तक्रारदार, निर्णयाची किंवा तक्रार नाकारल्याची प्रत प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील करू शकतो

14. तक्रारदाराकडे निर्धारित कालावधीत अपील दाखल न करण्यासाठी पुरेसे कारण होते, याबाबत अपीलीय प्राधिकरणाचे समाधान झाल्यास, ते 30 दिवसांपेक्षा अधिक नसलेला पुढील कालावधी मंजूर करू शकते.

अधिक माहितीसाठी, योजनेची प्रत शाखेत, बँकेच्या संकेतस्थळावर (www.idfcfirst.bank.in) आणि आरबीआयच्या संकेतस्थळावर (www.rbi.org.in) उपलब्ध आहे.