

प्रमुख विशेषताएं: रिज़र्व बैंक- एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026

संलग्न दस्तावेज़ इस विनियमन का संक्षिप्त विवरण है। ज़्यादा जानकारी के लिए, कृपया कंपनी की वेबसाइट <https://aryadhan.in/> या आरबीआई की वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध योजना का पूरा विवरण देखें।

रिज़र्व बैंक- एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आइओएस), 2026 का उद्देश्य इस योजना के दायरे में आने वाली विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए कम लागत वाली, त्वरित और गैर-विरोधात्मक वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराना है।

एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2026, 1 जुलाई 2026 से प्रभावी है।

विनियमन के अनुसार कुछ महत्वपूर्ण परिभाषाएँ:

“**शिकायत**” से तात्पर्य विनियमित संस्था के ग्राहक या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा प्रस्तुत उस लिखित अभ्यावेदन से है, जिसमें सेवा में कमी का आरोप लगाया गया हो और योजना के प्रावधानों के तहत राहत की माँग की गई हो।

“**सेवा में कमी**” से तात्पर्य विनियमित संस्था से वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करने के लिए अपेक्षित किसी भी सेवा में कमी या अपर्याप्तता से है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है।

“**ग्राहक**” से तात्पर्य ऐसे व्यक्ति से है, जो विनियमित संस्था द्वारा प्रदान की जाने वाली किसी सेवा का उपयोग करता है या उस सेवा के लिए आवेदन करता है।

निम्नलिखित एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026 की मुख्य विशेषताएं हैं:

1. कोई भी ग्राहक जो किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक से व्यथित है, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी होती है, वह योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि (अधिवक्ता को छोड़कर, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो) के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।
2. किसी विवाद में शामिल राशि, जिसे ओम्बड्समैन के समक्ष लाया जा सकता है और ओम्बड्समैन इसके लिए निपटारा कर सकता है या अधिनिर्णय जारी कर सकता है, की कोई सीमा नहीं है। हालांकि, परिणाम स्वरूप शिकायतकर्ता को हुई किसी भी हानि के लिए आरबीआई ओम्बड्समैन के पास 30 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति है और इसके अतिरिक्त आरबीआई ओम्बड्समैन शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए

गए व्यय, शिकायतकर्ता द्वारा सहन किए गए उत्पीड़न/ मानसिक पीड़ा, आदि के एवज में 3 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान कर सकता है।

3. पूरे भारत से शिकायतें प्राप्त करने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) चंडीगढ़ में स्थापित किया गया है।

4. शिकायतकर्ता आरबीआई ओम्बड्समैन के पास तीन तरीकों से शिकायत दर्ज कर सकता है:

- i ऑनलाइन सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से
- ii ईमेल: crpc@rbi.org.in पर लिखकर।
- iii भरे हुए शिकायत फॉर्म और सहायक दस्तावेजों को डाक/कूरियर द्वारा निम्नलिखित पते पर भेजकर:
केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

इसके अलावा, शिकायतकर्ताओं के लिए योजना और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्राप्त करने हेतु टोल-फ्री नंबर 14448 पर इंटरैक्टिव वॉइस रिस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) के साथ संपर्क केंद्र 24x7 उपलब्ध है। अंग्रेजी, हिंदी और दस क्षेत्रीय भाषाओं में संपर्क केंद्र कर्मियों से बात करने की सुविधा राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर सोमवार से शनिवार सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे तक उपलब्ध है।

5. शिकायत की स्वीकार्यता के आधार

(1) इस योजना के तहत शिकायत तभी स्वीकार की जाएगी, जब निम्नलिखित शर्तें पूरी हों:

- (a) ऐसी शिकायत, जिन्हें सीधे आरबीआई ओम्बड्समैन को संबोधित किया जाता हो। हालांकि, ऐसे संचार इसमें शामिल नहीं होंगे, जिसमें रिज़र्व बैंक को केवल कॉपी में रखा गया हो (चाहे ई-मेल द्वारा या भौतिक रूप में); और
- (b) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या एक अधिवक्ता के अलावा प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायतें दर्ज की गई हो, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं व्यथित व्यक्ति न हो; और
- (c) शिकायतकर्ता ने योजना के खंड 11 में बताई गई पूरी जानकारी उपलब्ध कराई हो; और
- (d) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने के उद्देश्य से की गई न हो; और
- (e) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले कंपनी के पास लिखित रूप से या किसी अन्य माध्यम से शिकायत की हो और उसके पास शिकायत किए जाने का प्रमाण उपलब्ध हो; और
- (f) कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त किए जाने के बाद शिकायतकर्ता को 30 दिनों के भीतर, या आरबीआई, नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया, या कार्ड नेटवर्क के दिशानिर्देशों में निर्धारित समय के भीतर,

इनमें से जो भी ज़्यादा हो, कोई जवाब नहीं मिला हो; या शिकायतकर्ता कंपनी द्वारा दिए गए जवाब/समाधान से संतुष्ट न हो; और

- (g) शिकायत आरबीआई ओम्बड्समैन के पास, उप-खंड (1)(f) में निर्धारित समय सीमा समाप्त होने की तारीख या कंपनी से प्राप्त अंतिम संचार की तारीख, इनमें से जो भी बाद में हो, उसके 90 दिनों के भीतर की गई हो; और
- (h) शिकायत उसी विवाद से संबंधित न हो जो पहले से आरबीआई ओम्बड्समैन कार्यालय के समक्ष लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता द्वारा की गई हो या एक या अधिक अन्य शिकायतकर्ताओं के साथ मिलकर की गई हो; या
- (i) शिकायत उसी विवाद से संबंधित न हो जिसे आरबीआई ओम्बड्समैन कार्यालय पहले ही निपटा चुका हो या उसके गुणागुण के आधार पर निर्णय कर चुका हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता द्वारा की गई हो या एक या अधिक अन्य शिकायतकर्ताओं के साथ मिलकर की गई हो; और
- (j) शिकायत उसी विवाद से संबंधित न हो जो पहले से किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता द्वारा की गई हो या एक या अधिक अन्य शिकायतकर्ताओं के साथ मिलकर की गई हो; या
- (k) शिकायत उसी विवाद से संबंधित न हो जिसे किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा पहले ही निपटा दिया गया हो या उसके गुणागुण के आधार पर निर्णय किया जा चुका हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता द्वारा की गई हो या एक या अधिक अन्य शिकायतकर्ताओं के साथ मिलकर की गई हो; और
- (l) ऐसी शिकायत, परिसीमा अधिनियम, 1963 के अनुसार ऐसे दावों के लिए निर्धारित समयावधि समाप्त होने से पहले कंपनी के पास की गई हो।

(2) निम्नलिखित मामलों से संबंधित शिकायतें इस योजना के दायरे से बाहर होंगी:

- (a) कंपनी के वाणिज्यिक निर्णय या वाणिज्यिक विवेक से संबंधित मामले।
- (b) विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद।
- (c) कंपनी के प्रबंधन या कार्यकारियों के विरुद्ध शिकायतें।
- (d) न्यायिक/अर्ध-न्यायिक, सांविधिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कंपनी द्वारा की गई कार्रवाई से उत्पन्न कोई शिकायत।
- (e) आरबीआई के विनियामक दायरे से बाहर की कोई सेवा।

(f) विनियमित संस्थाओं के बीच कोई विवाद।

(g) कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित कोई विवाद।

(h) जिस शिकायत के लिए प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपचार का प्रावधान किया गया है।

(i) योजना के तहत शामिल नहीं होने वाली विनियमित संस्था के ग्राहकों से संबंधित शिकायत।

(3) जो शिकायतें उप-खंड (1) में बताई गई पात्रता शर्तों को पूरा नहीं करती हैं या उप-खंड (2) में बताए गए मामलों से संबंधित हैं, उन्हें बिना आगे जांच किए शुरुआत में ही अस्वीकार्य शिकायत के रूप में खारिज कर दिया जाएगा और इसकी उचित सूचना शिकायतकर्ता को दी जाएगी।

6. कंपनी को शिकायत प्राप्त होने के बाद, शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों के भीतर सभी संबंधित दस्तावेजों के साथ अपना लिखित जवाब आरबीआई ओम्बड्समैन को देना होगा। बशर्ते कि ओम्बड्समैन, कंपनी के लिखित अनुरोध पर और ओम्बड्समैन के संतुष्ट होने पर, अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज दाखिल करने के लिए उपयुक्त समझे जाने पर ऐसा अतिरिक्त समय प्रदान कर सकता है।
7. यदि कंपनी 15 दिनों के भीतर अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज दाखिल करने में चूक करती है / असफल रहती है, तो ओम्बड्समैन रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकतरफा आगे बढ़ सकता है और उचित आदेश या अधिनिर्णय पारित कर सकता है।
8. आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप-ओम्बड्समैन, जैसा भी मामला हो, शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच आपसी सहमति से शिकायत का निपटारा कराने का प्रयास करेगा। ऐसी कार्यवाही के दौरान, शिकायत से जुड़े पक्षों को आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय द्वारा दिए गए निर्देशों का पालन करना होगा और मांगे गए संबंधित दस्तावेज या सामग्री निर्धारित समय के भीतर जमा करनी होगी।
9. शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने के लिए, आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप-ओम्बड्समैन, जैसा भी मामला हो, यह सुनिश्चित करेगा कि किसी एक पक्ष द्वारा जमा किया गया लिखित जवाब, सहायक दस्तावेज या अन्य संबंधित सामग्री, जो शिकायत से जुड़ी हो, दूसरे पक्ष को भी उपलब्ध कराई जाए, जिसके लिए आरबीआई ओम्बड्समैन उचित प्रक्रिया का पालन करेगा और आवश्यकता होने पर अतिरिक्त समय भी दे सकता है।
10. आरबीआई ओम्बड्समैन, यदि शिकायत की परिस्थितियों को देखते हुए आवश्यक समझे, तो शिकायत के किसी भी चरण में कंपनी को ऐसी कार्रवाई करने की सलाह दे सकता है, जिससे शिकायत का पूर्ण या आंशिक समाधान और निपटारा हो सके, और

(a) यदि कंपनी निर्धारित समय के भीतर उस सलाह के अनुसार कार्रवाई करती है और शिकायतकर्ता उसे स्वीकार कर लेता है, तो योजना की खंड 14(8)(b) के तहत शिकायत को बंद कर दिया जाएगा।

(b) यदि शिकायतकर्ता निर्धारित समय के भीतर कोई जवाब नहीं देता है, तो शिकायत को योजना के खंड 14(8)(a) के तहत बंद कर दिया जाएगा और इसी तरह, यदि शिकायतकर्ता कोई ऐसी आपत्ति उठाता है जिसे निराधार पाया जाता है, तो शिकायत को योजना के खंड 14(8)(d) के तहत बंद कर दिया जाएगा।

11. यदि आरबीआई ओम्बड्समैन / आरबीआई उप-ओम्बड्समैन को लगता है कि दोनों पक्षों द्वारा दिए गए दस्तावेज़, सामग्री और लिखित जवाब शिकायत के निपटारे के लिए पर्याप्त और निर्णायक नहीं हैं, तो आवश्यकता समझे जाने पर आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप-ओम्बड्समैन शिकायतकर्ता और कंपनी के अधिकारियों के बीच सुलह बैठक आयोजित कर सकता है। यदि ऐसी बैठक होती है और उससे शिकायत का ऐसा निपटारा निकलता है जिसे दोनों पक्ष स्वीकार करते हैं, तो बैठक की कार्यवाही को लिखित रूप में दर्ज किया जाएगा और दोनों पक्ष उस पर हस्ताक्षर करेंगे, जिससे यह पुष्टि हो कि वे उस निपटारे से सहमत हैं। बशर्ते कि ऐसी बैठक आरबीआई ओम्बड्समैन की उपस्थिति में होगी और दोनों पक्ष व्यक्तिगत रूप से या ऑनलाइन इसमें शामिल हो सकते हैं।
12. यदि कंपनी योजना के खंड 15(1)(a) के अनुसार निर्धारित समय के भीतर अपना लिखित पक्ष और आवश्यक दस्तावेज़ जमा करने से चूक जाती है या जमा करने में विफल रहती है, तो कंपनी को अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा।
13. अधिनिर्णय तब तक शून्य रहेगा और निष्प्रभावी हो जाएगा, जब तक शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय की कॉपी प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर, कंपनी को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटारे के रूप में अधिनिर्णय को स्वीकार करने संबंधी स्वीकृति पत्र प्रस्तुत नहीं कर देता।
14. यदि शिकायतकर्ता आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा दिए गए अधिनिर्णय या शिकायत को खारिज किए जाने से असंतुष्ट है, तो वह अधिनिर्णय या शिकायत खारिज किए जाने की सूचना प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।
15. यदि अपीलीय प्राधिकारी को लगता है कि शिकायतकर्ता के पास समय पर अपील न कर पाने का पर्याप्त कारण था, तो वह अपील करने के लिए अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि दे सकता है।

इस योजना की कॉपी हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है, जिसे अनुरोध करने पर संदर्भ के लिए ग्राहक को प्रदान किया जाएगा।