

Salient Features: The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021

RBI has integrated the three Ombudsman Schemes of RBI namely, (i) the Banking Ombudsman Scheme, 2006; (ii) the Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018; and (iii) the Ombudsman Scheme for Digital Transactions, 2019; into one 'The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021'. The Scheme adopts 'One Nation One Ombudsman' approach by making the RBI Ombudsman mechanism jurisdiction neutral.

The Integrated Ombudsman Scheme, 2021 is effective from 12 November 2021.

Some of the salient features of the Scheme are:

1. It will no longer be necessary for a complainant to identify under which Scheme he/she should file complaint with the Ombudsman.
2. The Scheme defines 'deficiency in service' as the ground for filing a complaint, with a specified list of exclusions. Therefore, the complaints would no longer be rejected simply on account of 'not covered under the grounds listed in the Scheme'.
3. The Scheme has done away with the jurisdiction of each Ombudsman office.
4. A Centralised Receipt and Processing Centre has been set up at RBI, Chandigarh for receipt and initial processing of physical and e-mail complaints in any language.
5. The responsibility of representing the Regulated Entity and furnishing information in respect of complaints filed by customers against the Regulated Entity would be that of the Principal Nodal Officer in the rank of a General Manager in a Public Sector Bank or equivalent.
6. The Regulated Entity will not have the right to appeal in cases where an Award is issued by the Ombudsman against it for not furnishing satisfactory and timely information/documents.
7. Reserve Bank of India has established the Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC) at Chandigarh for receipt of the complaints Pan India.

While complaints can continue to be filed online on <https://cms.rbi.org.in> complaints can also be filed through the dedicated e-mail (CRPC@rbi.org.in) or sent in physical mode to the 'Centralised Receipt and Processing Centre' set up at Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 in the format provided. Additionally, a Contact Centre with a toll-free number – 14448 (9:30 a m to 5:15 p m) – is also being operationalised in Hindi, English and in eight regional languages to begin with and will be expanded to cover other Indian languages in due course. The Contact Centre will provide information/clarifications regarding the alternate grievance redress mechanism of RBI and to guide complainants in filing of a complaint.

8. A copy of the Scheme is available on the RBI website and on the CMS portal (<https://cms.rbi.org.in>).

A complaint under the Scheme shall not lie unless:

- (a) the complainant had, before making a complaint under the Scheme, made a written complaint to the Regulated Entity concerned and –
 - i. the complaint was rejected wholly or partly by the Regulated Entity, and the complainant is not satisfied with the reply; or the complainant had not received any reply within 30 days after the Regulated Entity received the complaint; and
 - ii. the complaint is made to the Ombudsman within one year after the complainant has received the reply from the Regulated Entity to the complaint or, where no reply is received, within one year and 30 days from the date of the complaint.
- (b) the complaint is not in respect of the same cause of action which is already –
 - i. pending before an Ombudsman or settled or dealt with on merits, by an Ombudsman, whether or not received from the same complainant or along with one or more complainants, or one or more of the parties concerned;
 - ii. pending before any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority; or, settled or dealt with on merits, by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority, whether or not received from the same complainant or along with one or more of the complainants/parties concerned;
- (c) the complaint is not abusive or frivolous or vexatious in nature;
- (d) the complaint to the Regulated Entity was made before the expiry of the period of limitation prescribed under the Limitation Act, 1963, for such claims;
- (e) the complainant provides complete information as specified in clause 11 of the Scheme;
- (f) the complaint is lodged by the complainant personally or through an authorised representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person.

No complaint for deficiency in service shall lie under the Scheme in matters involving:

- (a) commercial judgment/commercial decision of the Regulated Entity;
- (b) a dispute between a vendor and the Regulated Entity relating to an outsourcing contract;
- (c) a grievance not addressed to the Ombudsman directly;
- (d) general grievances against Management or Executives of the Regulated Entity;
- (e) a dispute in which action is initiated by the Regulated Entity in compliance with the orders of a statutory or law enforcing authority;
- (f) a service not within the regulatory purview of the Reserve Bank;
- (g) a dispute between Regulated Entity; and
- (h) a dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity.

For more details, please refer to the Scheme details available on the at RBI website: www.rbi.org.in

The copy of the Scheme is also available in our offices, which will be provided to customers upon request.

ठळक वैशिष्ट्ये : रिझर्व्ह बँक - एकत्रित लोकपाल योजना, 2021

आरबीआयने आरबीआयच्या (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019; ह्या तीन लोकपाल योजना एकत्रित करून 'रिझर्व्ह बँक - एकत्रित लोकपाल योजना, 2021' अशी योजना तयार केली आहे. ही योजना आरबीआय लोकपाल यंत्रणा अधिकारक्षेत्र तटस्थ करून 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' पद्धतीचा स्वीकार करते.

एकत्रित लोकपाल योजना, 2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 रोजीपासून लागू होईल.

योजनेची काही ठळक वैशिष्ट्ये आहेत :

1. तक्रारदाराने लोकपालाकडे कोणत्या योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करावी हे ओळखणे आता आवश्यक नसेल.
2. योजना 'सेवेमध्ये कमतरता' हे कारण तक्रार दाखल करण्यासाठी ग्राह्य मानते, ज्यामधील अपवादांची यादी नमूद केलेली आहे. म्हणूनच, तक्रारदाराची तक्रार आता फक्त 'योजनेमध्ये नमूद केलेल्या कारणांपैकी एक नाही' ह्या कारणाने नाकारली जाणार नाही.
3. योजनेने प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे अधिकारक्षेत्र काढून घेतले आहे.
4. कोणत्याही भाषेतील कागदोपत्री आणि ईमेल तक्रारींच्या प्राप्तीसाठी आणि त्यावर प्रारंभिक प्रक्रिया करण्यासाठी आरबीआय, चंडीगड मध्ये केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र उभारण्यात आले आहे.
5. नियमनित संस्थेचे प्रतिनिधित्व करण्याची आणि ग्राहकांनी नियमनित संस्थेविरोधात दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात माहिती सादर करण्याची जबाबदारी सार्वजनिक बँकेच्या महाव्यवस्थापकाच्या किंवा समतुल्य पदाधिकाऱ्याच्या रूपातील प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याची असेल.
6. नियमनित संस्थेला अशा प्रकरणात अपील करण्याचा अधिकार नसेल ज्यामध्ये तिच्याविरोधात समाधानकारक आणि वेळेवर माहिती/कागदपत्रे सादर न केल्याबद्दल लोकपालाकडून निवाडा देण्यात आला असेल.
7. भारतीय रिझर्व्ह बँकेने केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र (सीआरपीसी) चंडीगड येथे भारतभरातील तक्रारी मिळवण्यासाठी प्रस्थापित केले आहे.

तक्रारी अजूनही <https://cms.rbi.org.in> येथे ऑनलाईन दाखल करता येतील आणि त्या समर्पित ईमेल (CRPC@rbi.org.in) मार्फतदेखील दाखल करता येतील किंवा कागदोपत्री 'केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र', भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगड - 160 017 येथे पुरवलेल्या प्रारूपात पाठवता येतील. त्याचबरोबर, निःशुल्क क्रमांक-14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) असलेले एक संपर्क केंद्र - हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये प्रारंभिक स्वरूपात कार्यान्वित केले जात आहे आणि कालौघात इतर भारतीय भाषांमध्येही सुरु करण्यात येईल. संपर्क केंद्र आरबीआयच्या पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणेविषयी माहिती / स्पष्टीकरणे पुरवेल आणि तक्रारदारांना तक्रार दाखल करण्यास मार्गदर्शन करेल.

8. योजनेची प्रत आरबीआयच्या वेबसाईटवर आणि सीएमएस पोर्टलवर उपलब्ध आहे (<https://cms.rbi.org.in>).

पुढील अटींची पूर्तता केली असेल तरच सदर योजनेअंतर्गत तक्रार ग्राह्य धरली जाईल :

- (a) तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करण्यापूर्वी, संबंधित नियमनित संस्थेकडे लेखी तक्रार दाखल केली होती आणि -
 - (i) नियमनित संस्थेकडून तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारण्यात आली, आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; किंवा नियमनित संस्थेला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांमध्ये तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर आलेले नाही; आणि
 - (ii) नियमनित संस्थेकडून तक्रारीवर तक्रारदाराला उत्तर मिळाल्यानंतर लोकपालाकडे एका वर्षाच्या आत तक्रार दाखल करण्यात येत आहे, किंवा तक्रारीच्या दिनांकापासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही.
- (b) तक्रार त्याच कारवाईच्या संदर्भात नाही जी आधीपासून -
 - (i) लोकपालासमोर प्रलंबित आहे किंवा लोकपालाद्वारे गुणात्मकपणे तिचा समझोता किंवा निर्णय झाला आहे, त्याच तक्रारदाराला किंवा एक किंवा अधिक तक्रादारांकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक पक्षांकडून प्राप्त असो अथवा नसो;
 - (ii) कोणत्याही न्यायालयात, न्यायाधिकरणात किंवा लवादात किंवा इतर कोणत्याही चर्चापीठात किंवा प्राधिकरणात प्रलंबित आहे; किंवा कोणत्याही न्यायालयाद्वारे, न्यायाधिकरणाद्वारे किंवा लवादाद्वारे किंवा इतर कोणत्याही चर्चापीठाद्वारे किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणात्मकपणे तिचा समझोता किंवा निर्णय झाला आहे, त्याच तक्रारदाराला किंवा एक किंवा अधिक तक्रादारांकडून/ संबंधित पक्षांकडून प्राप्त असो अथवा नसो;
- (c) तक्रारदाराच्या वर्तनात शिवीगाळ नाही किंवा तो क्षुल्लक आणि त्रासदायक नाही;
- (d) नियमनित संस्थेकडे मर्यादा अधिनियम, 1963 अंतर्गत अशा दाव्यांसाठी विहित केलेल्या मर्यादा कालावधीची वैधता संपण्यापूर्वी सदर तक्रार नियमनित संस्थेकडे करण्यात आली होती;
- (e) तक्रारदार योजनेच्या खंड 11 मध्ये विनिर्दिष्ट केल्यानुसार संपूर्ण माहिती पुरवतो.
- (e) तक्रारदार स्वतः किंवा वकील स्वतः पीडित व्यक्ती असल्या खेरीज वकिला व्यतिरिक्त इतर प्राधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल करतो.

पुढील प्रकरणांमध्ये सेवेमधील कमतरतेसाठी कोणतीही तक्रार ग्राह्य धरली जाणार नाही :

- (a) नियमनित संस्थेचा व्यावसायिक निवाडा / व्यावसायिक निर्णय;
- (b) आऊटसोर्स करारा संदर्भात विक्रेता आणि नियमनित संस्था ह्यांदरम्यानचा तंटा
- (c) थेट लोकपालाला संबोधून न केलेली तक्रार
- (d) नियमनित संस्थेच्या व्यवस्थापना विरोधात किंवा अधिकाऱ्यां विरोधात केलेल्या सर्वसाधारण तक्रारी;
- (e) असा तंटा ज्यामध्ये नियमनित संस्थेने सांविधिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांना अनुसरून कारवाई केलेली आहे;
- (f) रिझर्व्ह बँकेच्या नियमनाच्या कक्षपलीकडे असलेली सेवा;
- (g) नियमनित संस्थां दरम्यानचा तंटा; आणि
- (h) नियमनित संस्थेचे कर्मचारी आणि नियोक्ता ह्यांचा संबंध असणारा तंटा.

अधिक तपशिलांसाठी, कृपया आरबीआयची वेबसाईट www.rbi.org.in वर उपलब्ध असलेले योजनेचे तपशील पाहा.

योजनेची प्रत आमच्या कार्यालयांमध्ये देखील उपलब्ध आहे, जी विनंती केल्यावर ग्राहकांना पुरवण्यात येईल.

मुख्य विशेषताएं: रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने आरबीआई की तीन लोकपाल योजनाओं अर्थात् (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; तथा (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को एक 'रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' में एकीकृत किया है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाती है।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021: 12 नवंबर 2021 से लागू है।

योजना की कुछ मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

1. अब शिकायतकर्ता को यह पहचानने की आवश्यकता नहीं होगी कि उसे किस योजना के तहत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करनी चाहिए।
2. योजना 'सेवा में कमी' को अपवर्जनों की एक निर्दिष्ट सूची के साथ शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में परिभाषित करती है। इसलिए, शिकायतों को अब केवल 'योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत नहीं आने' के कारण अस्वीकृत नहीं किया जाएगा।
3. इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
4. किसी भी भाषा में भौतिक और ई-मेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए आरबीआई, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।
5. विनियमित इकाई का प्रतिनिधित्व करने और ग्राहकों द्वारा विनियमित इकाई के विरुद्ध दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक महाप्रबंधक के पद या समकक्ष पद में पर प्रधान नोडल अधिकारी की होगी।
6. विनियमित संस्था को उन मामलों में अपील करने का अधिकार नहीं होगा जहां लोकपाल द्वारा उसके विरुद्ध संतोषजनक और समय पर सूचना/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करने के लिए कोई अवॉर्ड जारी किया जाता है।
7. भारतीय रिज़र्व बैंक ने पूरे भारत में शिकायतों की प्राप्ति के लिए चंडीगढ़ में केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) की स्थापना की है।

जबकि शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं, शिकायतें समर्पित ई-मेल (CRPCrbi.org.in) के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017 में स्थापित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' को दिए गए प्रारूप में भौतिक रूप में भेजी जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त, एक टोल-फ्री नंबर-14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे) - के साथ एक संपर्क केंद्र भी हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में शुरू किया जा रहा है और उचित समय में अन्य भारतीय भाषाओं को शामिल करने के लिए इसका विस्तार किया जाएगा। संपर्क केंद्र आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा।

8. योजना की प्रति आरबीआई की वेबसाइट पर और सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध है।

योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं की जा सकेगी जब तक:

- (a) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत न की हो और -
 - (i) शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा अस्वीकृत न कर दिया गया हो और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो; और
 - (ii) शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या जहां कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर लोकपाल को शिकायत प्रस्तुत की जाती है।
- (b) शिकायत उसी वाद हेतुक के संबंध में नहीं है जो पहले से ही -
 - (i) लोकपाल के समक्ष लंबित हो या लोकपाल द्वारा निपटारा या गुणों के आधार पर निपटारा गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
 - (ii) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा निपटारा या गुणों के आधार पर निपटारा गया हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
- (c) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं हो;
- (d) इस तरह के दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित परिसीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई हो;
- (e) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;
- (f) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं होगी:

- (a) विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निश्चय;
- (b) किसी आउटसोर्सिंग संविदा से संबंधित विक्रेता और विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- (c) शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है;
- (d) विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- (e) विवाद जिसमें विनियमित इकाई द्वारा वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- (f) ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- (g) विनियमित इकाईयों के बीच विवाद; तथा
- (h) विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

अधिक जानकारी के लिए, कृपया भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध योजना के विवरण देखें।

योजना की प्रति हमारे कार्यालय में भी उपलब्ध है, जो ग्राहकों के अनुरोध पर प्रदान की जाएगी।