

## रिज़र्व बैंक – इंटीग्रेटेड ऑबुड्समैन स्कीम, 2021

रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ऑबुड्समैन स्कीम, 2021 (योजना) भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को शीघ्र और लागत प्रभावी तरीके से हल करने की एक योजना है। यह योजना 12 नवंबर, 2021 को शुरू की गई थी।

इस योजना को हमारी वेबसाइट [www.cibil.com/contact-us](http://www.cibil.com/contact-us) पर देखा जा सकता है। स्कीम की मुख्य विशेषताएं नीचे दी गई हैं-

- कोई भी ग्राहक जो किसी विनियमित संस्था (आरई) के किसी एक्ट या चूक से पीड़ित है, जिसके परिणामस्वरूप 'सेवा में कमी' हुई है, वह शिकायत दर्ज करा सकता है। 'सेवा में कमी' को किसी भी वित्तीय सेवा में किसी कमी या अपर्याप्तता के रूप में परिभाषित किया गया है, जिसे आरबीआई के आरई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी, यह बहिष्करणों की एक तय सूची के साथ शिकायत दर्ज करने का आधार है।
- ग्राहक को सबसे पहले शिकायत लेकर संबंधित आरई के पास जाना होगा। यदि आरई शिकायत दर्ज करने के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं देता है या शिकायत को पूरी तरह/आंशिक रूप से खारिज कर देता है या यदि शिकायतकर्ता आरई द्वारा दिए गए जवाब/समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतकर्ता स्कीम के तहत अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है।
- आरई के पास शिकायत दर्ज किए बिना आरबीआई लोकपाल के पास जाना या शिकायत दर्ज करने के 30 दिन से पहले ऐसा करना, अगर आरई से कोई रिस्पांस नहीं मिलता है, तो स्कीम के तहत शिकायत को गैर-रखरखाव योग्य बना दिया जाएगा।
- यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि शिकायत आरबीआई लोकपाल (आरबीआईओ) को आरई का उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या, ऐसे मामलों में जहां आरई को आवेदन की तारीख के एक वर्ष और 30 दिन के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है।
- स्कीम के क्लॉज 16 में निर्धारित आधार पर लोकपाल द्वारा एक शिकायत को खारिज किया जा सकता है।
- शिकायत निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से दर्ज की जा सकती है-
  - ऑनलाइन - आरबीआई के ग्राहक प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर
  - स्कीम के एग्रीमेंट में तय प्रारूप में भौतिक शिकायत (पत्र/पोस्ट)। फॉर्म को "सेंट्रलाइज्ड रिसिए एंड प्रोसेसिंग सेंटर, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर -17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017" पर भेजा जाना चाहिए।
  - पूरी जानकारी के साथ शिकायतें [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) पर ईमेल से भी भेजी जा सकती हैं
- शिकायतकर्ता, यदि किसी अवार्ड से व्यथित है, तो पुरस्कार प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।
- आरबीआई के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक योजना के तहत अपीलीय प्राधिकारी होंगे।
  - नीचे दिए गए सांकेतिक मामलों से संबंधित योजना के तहत बैंकिंग लोकपाल को कोई शिकायत नहीं की जा सकती है: (पूरी सूची के लिए, कृपया ऊपर दिए गए लिंक पर उल्लिखित पूरी योजना देखें)

- ऐसी शिकायतें जिनका निपटारा लोकपाल/सीईपीसी द्वारा पहले ही किया जा चुका है या जो कार्रवाई के समान कारण पर प्रक्रियाधीन/लंबित हैं और आरबीआईओ के पास समान राहत के लिए (चाहे एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ प्राप्त हुई हों)।
- किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य प्लेटफॉर्म या प्राधिकरण के समक्ष लंबित शिकायतें, या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य प्लेटफॉर्म या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
- किसी विवाद से संबंधित शिकायतें जिसमें आरई द्वारा शुरू की गई कार्रवाई वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में है।
- एक वकील के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतें (सिवाय इसके कि जहां वकील खुद पीड़ित व्यक्ति हो)।