

## रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021

### मुख्य विशेषताएं

#### **प्रयोज्यता:**

यह योजना किसी बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या किसी सिस्टम भागीदार (भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाला व्यक्ति), या योजना में परिभाषित क्रेडिट सूचना कंपनी, या किसी अन्य संस्था द्वारा प्रदान की गई सेवाओं पर लागू होगी, जिसे समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है; उस सीमा तक जो योजना के अंतर्गत अपवर्जित नहीं है।

#### **व्याख्याएं:**

"निर्णय" का तात्पर्य योजना के अनुसार ओम्बड्समैन द्वारा पारित निर्णय से है।

"अधिकृत प्रतिनिधि" से तात्पर्य अधिवक्ता के अलावा किसी ऐसे व्यक्ति से है, जिसे ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत् नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत किया गया हो।

"शिकायत" का अर्थ लिखित रूप में या अन्य तरीकों से समुन्नति की ओर से प्रदान की जाने वाली सेवा में कमी का आरोप लगाना, और योजना के तहत राहत की मांग करना है; "सेवा में कमी" का अर्थ किसी वित्तीय सेवा या उससे संबंधित ऐसी अन्य सेवाओं में कमी या अपर्याप्तता है, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है।

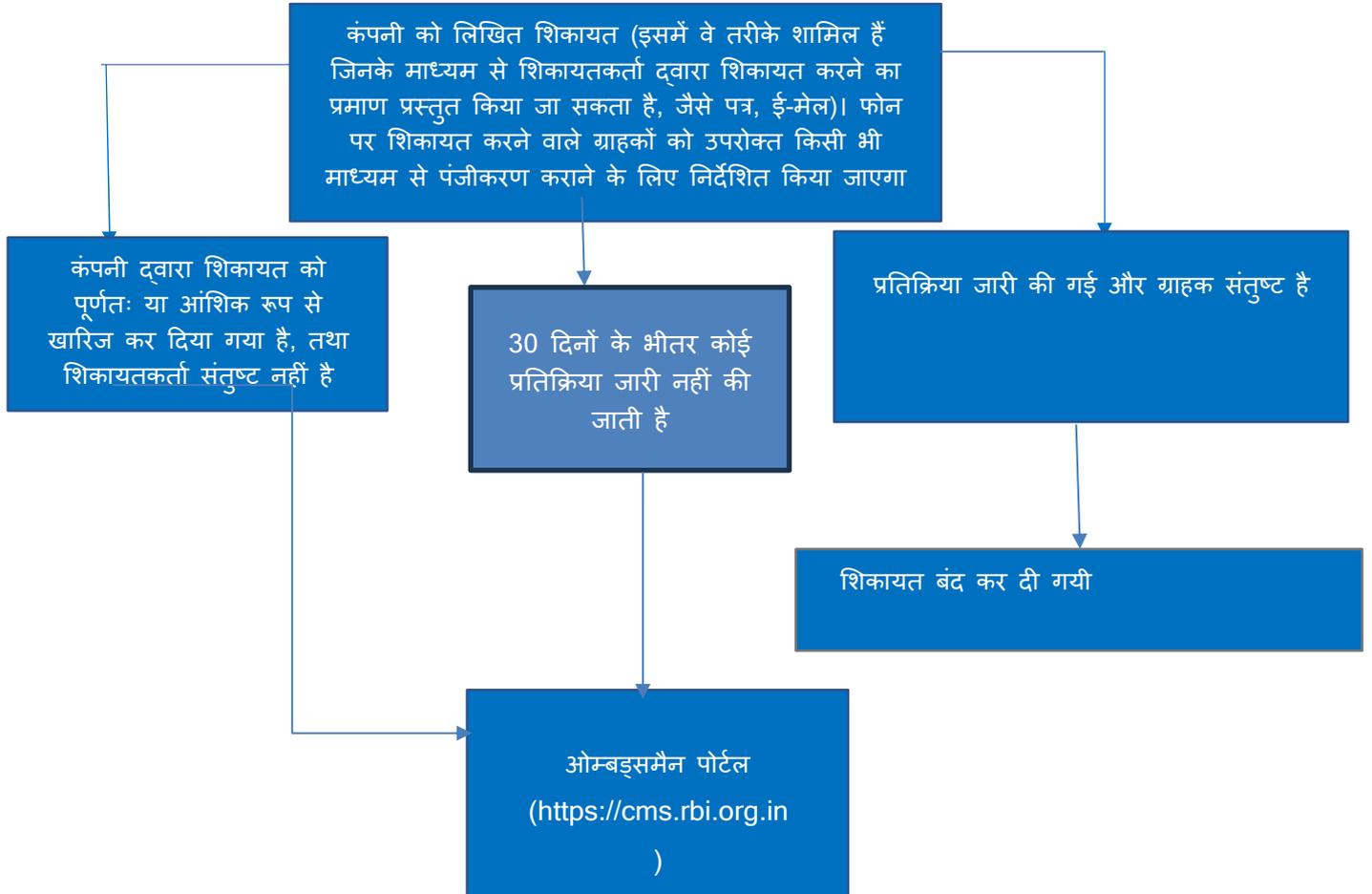
"निपटान" का अर्थ इस योजना के प्रावधानों के अनुसार, शिकायतकर्ता पक्षों द्वारा सुविधा या सुलह या मध्यस्थता द्वारा किया गया समझौता है।

"विनियमित इकाई" का अर्थ है बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, या सिस्टम प्रतिभागी या क्रेडिट सूचना कंपनी<sup>6</sup> जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया है, या कोई अन्य इकाई जिसे समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है; उस सीमा तक जो योजना के अंतर्गत अपवर्जित नहीं है।

<p><b>ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार</b></p>	<p><b>इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में शिकायत का अनुरक्षण न किया जाना/सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं होने का आधार होगा</b></p>
<p>समुन्नति फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") के किसी कार्य या चूक से व्यथित कोई भी ग्राहक, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या योजना में परिभाषित अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• समुन्नति के साथ लिखित रूप में चर्चा किए बिना सीधे ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करना</li> <li>• ऐसी शिकायतें जो समुन्नति के पास दर्ज की गई हैं, लेकिन शिकायत की तारीख से 30 दिनों की अवधि समाप्त नहीं हुई है (इसमें वे मामले शामिल नहीं हैं जहां समुन्नति ने ऐसा जवाब जारी किया है जो ग्राहक के लिए संतोषजनक नहीं है)</li> <li>• समुन्नति से उत्तर प्राप्त होने की तारीख से 1 वर्ष के बाद की गई शिकायत, या, यदि कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो 1 वर्ष से अधिक समय तक और समुन्नति को अभ्यावेदन की तारीख से 30 दिन के बाद की गई शिकायत, उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है- <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित या ओम्बड्समैन द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या समझौता किया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो; तथा</li> <li>○ किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या समझौता किया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।</li> </ul> </li> <li>• शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की है</li> <li>• कंपनी के समक्ष शिकायत, ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति के बाद की गई थी।</li> <li>• शिकायतकर्ता ने योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट अनुसार पूर्ण जानकारी प्रदान नहीं की है</li> <li>• शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अन्य अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज नहीं कराई जाती है (जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो)।</li> <li>• कंपनी का वाणिज्यिक विचार/वाणिज्यिक निर्णय।</li> <li>• आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और कंपनी</li> </ul>

	<p>के बीच विवाद।</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ऐसी शिकायत जो सीधे ओम्बड्समैन को संबोधित न की गई हो।</li><li>• कंपनी के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें।</li><li>• ऐसा विवाद जिसमें कंपनी द्वारा किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है।</li></ul> <p>• ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में न आती हो।</p> <p>• कंपनी और अन्य विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद।</p> <p>• ऐसी शिकायतें जिनमें सेवा में कथित कमी किसी ऐसी संस्था से संबंधित हो जो आरबीआई द्वारा विनियमित न हो, या कोई आरई जो इस योजना में शामिल न हो</p> <p>• कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध जैसे आंतरिक प्रशासन, मानव संसाधन (एचआर) वेतन और कर्मचारियों के पारिश्रमिक आदि से जुड़ा विवाद</p> <p>• धोखाधड़ी, दुर्विनियोजन से संबंधित, सिवाय उन मामलों के जो समुन्नति की ओर से सेवा में कमी के कारण हुए हों, यदि कोई हो</p>
--	--

## कोई ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज करा सकता है?



### ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

1. शिकायत इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
2. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से निम्नलिखित पते पर केन्द्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र में भी प्रस्तुत की जा सकती है। यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है (प्रारूप के लिए आरबीआई ओम्बड्समैन योजना का पृष्ठ 16 देखें), तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे।

#### केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) का विवरण

केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, चतुर्थ तल,  
सेक्टर 17, चंडीगढ़-160 017 ईमेल:-crpc@rbi.org.in  
टोल फ्री नंबर - 14448

### 3. ओम्बड्समैन के पास शिकायतों का निपटारा कैसे किया जाता है?

- ओम्बड्समैन सुविधा, मध्यस्थता या सुलह के माध्यम से निपटान को प्रोत्साहित करता है
- ओम्बड्समैन शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और उनका बयान दर्ज कर सकता है
- ओम्बड्समैन शिकायत को समुन्नति के समक्ष उठाएंगे ताकि वे उसकी समीक्षा कर सकें और उनके द्वारा की गई कार्रवाई पर अपना जवाब प्रस्तुत कर सकें
- शिकायत प्राप्त होने पर, समुन्नति को शिकायत में किए गए कथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण, जिन दस्तावेजों पर भरोसा किया गया है उनकी प्रतियां संलग्न करते हुए, 15 दिनों के भीतर समाधान के लिए ओम्बड्समैन के समक्ष प्रस्तुत करना होगा। समुन्नति अपना जवाब या दस्तावेज दाखिल करने के लिए समय में विस्तार की मांग कर सकती है, बशर्त ओम्बड्समैन द्वारा यह विस्तार स्वीकार कर लिया जाए।
- यदि समुन्नति निर्धारित समय के भीतर अपना लिखित संस्करण और दस्तावेज दाखिल करने में चूक जाती है या असफल रहती है, तो ओम्बड्समैन रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या अधिनिर्णय जारी कर सकता है। निर्धारित समय के भीतर जवाब न मिलने या मांगी गई सूचना न देने के कारण जारी किए गए अधिनिर्णय के संबंध में विनियमित इकाई के पास अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।
- यदि शिकायत का समाधान सुविधा के माध्यम से नहीं होता है, तो ऐसी कार्रवाई जिसे उचित समझा जाए, जिसमें शिकायतकर्ता की समुन्नति के अधिकारियों के साथ बैठक शामिल है, ताकि सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत का समाधान किया जा सके।
- यदि पक्षकारों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान हो जाता है, तो उसे दोनों पक्षों द्वारा रिकॉर्ड किया जाएगा तथा उस पर हस्ताक्षर किए जाएंगे और उसके बाद, समझौते के तथ्य को रिकॉर्ड किया जा सकता है, तथा समझौते की शर्तों को संलग्न किया जा सकता है, तथा पक्षों को निर्धारित समय के भीतर शर्तों का पालन करने का निर्देश दिया जा सकता है।
- शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:
  - ओम्बड्समैन के हस्तक्षेप पर समुन्नति द्वारा शिकायतकर्ता के साथ इसका निपटारा कर लिया गया है; या
  - शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे रिकॉर्ड किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
  - शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।
- यदि शिकायत खारिज नहीं की जाती है, तो ओम्बड्समैन एक निर्णय पारित करेगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होंगे,

- समुन्नति को अपने दायित्वों के विशिष्ट प्रदर्शन के लिए निर्देश और
- इसके अतिरिक्त या अन्यथा, यदि कोई राशि हो, तो समुन्नति द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायतकर्ता को हुई किसी हानि के लिए मुआवजे के रूप में भुगतान किया जाएगा।

## 2. क्या कोई ग्राहक ओम्बड्समैन के निर्णय से संतुष्ट न होने पर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर कर सकता है?

हां, समुन्नति किसी निर्णय या शिकायत के बंद होने की सूचना के 30 दिनों के भीतर अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में कार्यकारी निदेशक/समान रैंक के अधिकारी की पूर्व स्वीकृति से अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकती है।

समुन्नति सूचना या दस्तावेज प्रस्तुत न करने के कारण निर्णय के विरुद्ध अपील नहीं कर सकती

## 3 योजना की मुख्य विशेषताओं का प्रदर्शन:

- मुख्य अनुपालन अधिकारी, दायर शिकायतों के संबंध में समुन्नति की ओर से सूचना प्रस्तुत करने के लिए समुन्नति का प्रतिनिधित्व करने वाला प्रधान नोडल अधिकारी होगा।
- क्षेत्रीय व्यापार प्रमुखों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि:
  - प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी) के साथ-साथ ओम्बड्समैन के शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) का विवरण उनकी शाखाओं/उन स्थानों पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा जहां उनके ग्राहकों के लाभ के लिए कारोबार किया जाता है

### प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण

नाम: श्री सी एस रामकृष्णन  
मोबाइल नं.: +91 78248 71254  
ई-मेल आईडी: pno@samunnati.com

- योजना की मुख्य विशेषताएं अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में सभी कार्यालयों, शाखाओं और उन स्थानों पर जहां कारोबार किया जाता है, प्रमुखता से प्रदर्शित की जानी चाहिए ताकि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके।
- योजना की एक प्रति समुन्नति की सभी शाखाओं में उपलब्ध होनी चाहिए तथा ग्राहक के अनुरोध पर संदर्भ के लिए उपलब्ध कराई जानी चाहिए।
- योजना की मुख्य विशेषताएं, योजना की प्रति तथा प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण समुन्नति की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अद्यतन किया जाएगा।