

## रिज़र्व बैंक-इंटीग्रेटेड ऑम्बुड्समैन स्कीम 2021 - मुख्य खूबियाँ

12 नवंबर 2021 से इंटीग्रेटेड ऑम्बुड्समैन स्कीम, 2021 प्रभावी है। यह स्कीम आरबीआई ऑम्बुड्समैन के तंत्र को न्यायक्षेत्र के प्रति तटस्थ बनाते हुए 'वन नेशन वन ऑम्बुड्समैन' का दृष्टिकोण अपनाती है। यह आरबीआई की मौजूदा तीन ऑम्बुड्समैन स्कीमों यानी (i) बैंकिंग ऑम्बुड्समैन स्कीम, 2006; (ii) ऑम्बुड्समैन स्कीम फॉर नॉन-बैंकिंग फायनांशियल कंपनीज़, 2018; और (iii) ऑम्बुड्समैन स्कीम फॉर डिजिटल ट्रांज़ैक्शन, 2019 को समेकित करती है।

**प्रयोजनीयता:** भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित सभी निकाय (यानी बैंक/ एनबीएफसी/ पेमेंट सिस्टम ऑपरेटर्स)

### स्कीम के अंतर्गत शिकायत निवारण के लिए प्रक्रिया:

I. शिकायत का आधार: विनियमित निकाय का कोई कृत्य/भूल जिसके परिणामस्वरूप सेवा में अभाव होता है, उसके विरुद्ध व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।

“शिकायत” का अर्थ है विनियमित निकाय की ओर से सेवा में अभाव का आरोप लगानेवाला लिखित कथन या किसी अन्य माध्यम से शिकायत करना और स्कीम के तहत राहत मांगना;

“सेवा में अभाव” का अर्थ है किसी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता होना, जिसे विनियमित निकाय द्वारा वैधानिक रूप से या अन्यथा दिया जाना चाहिए, जिसके परिणामस्वरूप वित्तीय हानि या ग्राहक को नुकसान हो सकता है या शायद न भी हो।

“अधिकृत प्रतिनिधि” का अर्थ है अधिवक्ता के अलावा कोई अन्य (जब तक कि अधिवक्ता स्वयं शिकायतकर्ता न हो) उचित रूप से नियुक्त किया जा सकता है और लिखित रूप में ऑम्बुड्समैन के समक्ष कार्रवाई में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किया जाता है।

II. शिकायतकर्ता तब तक स्कीम के अंतर्गत नहीं आएगा, जब तक:

क) शिकायतकर्ता ने स्कीम के अंतर्गत कोई शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित निकाय को कोई लिखित रूप में शिकायत न दी हो और

- i. विनियमित निकाय द्वारा शिकायत पूर्णतया या आंशिक रूप से अस्वीकृत न की गई हो और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट न हो; या शिकायतकर्ता को विनियमित निकाय द्वारा शिकायत प्राप्त होने के बाद 30 दिन के अंदर जवाब न मिला हो; और
- ii. शिकायतकर्ता को शिकायत का जवाब विनियमित निकाय से मिलने के एक वर्ष के अंदर या, जहाँ शिकायत के दिनांक से एक वर्ष और 30 दिन के अंदर कोई जवाब नहीं मिलता है वहाँ ऑम्बुड्समैन के समक्ष करनी चाहिए।

ख) शिकायत क्रिया के उस कारण के संदर्भ में नहीं है जो पहले से:

- i. ऑम्बुड्समैन के समक्ष लंबित है या ऑम्बुड्समैन द्वारा गुणवत्ता के आधार पर निपटा दी गई है या कार्रवाई की गई है, चाहे वह शिकायतकर्ता से मिली हो या नहीं या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से मिली हो, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से मिली हो;
- ii. किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या आर्बिट्रेटर या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; या न्यायालय, ट्रिब्यूनल या आर्बिट्रेटर या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण गुणवत्ता के आधार पर निपटा दी गई हो या कार्रवाई की गई हो, चाहे वह शिकायतकर्ता से मिली हो या नहीं या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से मिली हो, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से मिली हो.

ग) शिकायत अपशब्दों से भरी या तुच्छ या कष्टप्रद नहीं है;

घ) ऐसे दावों के लिए, विनियामक निकाय को शिकायत लिमिटेशन ऐक्ट, 1963 के अंतर्गत निर्धारित सीमा की अवधि खत्म होने से पहले की गई हो.

ङ) शिकायतकर्ता स्कीम के अनुच्छेद 11 में निर्दिष्ट संपूर्ण जानकारी प्रदान करता है;

च) शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत व्यक्तिगत रूप से या किसी ऐसे अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दायर की गई है जो अधिवक्ता के अलावा है जब तक कि अधिवक्ता स्वयं शिकायतकर्ता न हो.

III. स्कीम के अंतर्गत शिकायत पर विचार न किए जाने के आधार वे हैं जिसमें इस प्रकार के मामलों का समावेश होता है-

क) आरई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक फैसला;

ख) विक्रेता और आरई के बीच आउटसोर्सिंग अनुबंध के संबंध में विवाद;

ग) शिकायत सीधे ऑम्बुड्समैन को संबोधित नहीं की गई है;

घ) आरई के प्रबंधन या एक्जिक्यूटिव्स के खिलाफ सामान्य शिकायत;

ङ) ऐसे विवाद जिसमें वैधानिक या कानूनी प्राधिकरण के आदेशों के अनुसार कार्रवाई शुरू की गई है;

च) सेवा आरबीआई के विनियामक परिप्रेक्ष्य के अंदर नहीं है;

छ) आरई के बीच विवाद;

ज) आरई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध का समावेश करनेवाला विवाद;

झ) विवाद जिसके लिए क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज़ (रेगुलेशन) ऐक्ट, 2005; की धारा 18 में समाधान दिया गया है; और

ज) विनियमित निकाय के ग्राहकों के संबंध में कोई विवाद स्कीम के अंतर्गत शामिल नहीं किया गया है.

**शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:**

**आरई को लिखित शिकायत:** ग्राहक कोई शिकायत पंजीकृत करने के लिए हमारे किसी भी सर्विस टच पॉइंट्स से संपर्क कर सकता है और शिकायत पंजीकरण से निर्धारित समयावधि के अंदर प्रतिक्रिया की अपेक्षा कर सकता है. विस्तृत शिकायत निवारण की प्रक्रिया निम्नलिखित लिंक पर दी गई है: [Grievance Redressal Policy, Ecofy Finance Pvt. Ltd.](#)

**नोडल अधिकारियों और प्रिंसिपल नोडल अधिकारी के विवरण:**

**नाम:** श्री नितेश मिनोचा

**पता:** लेवल 12, बिरला ऑरोरा, सेंचुरी बाजार, डॉ. एनी बेसेंट रोड, वर्ली, मुंबई - 400030

**ईमेल आईडी:** [pmo@ecofy.co.in](mailto:pmo@ecofy.co.in)

**संपर्क नं.:** 2265451100

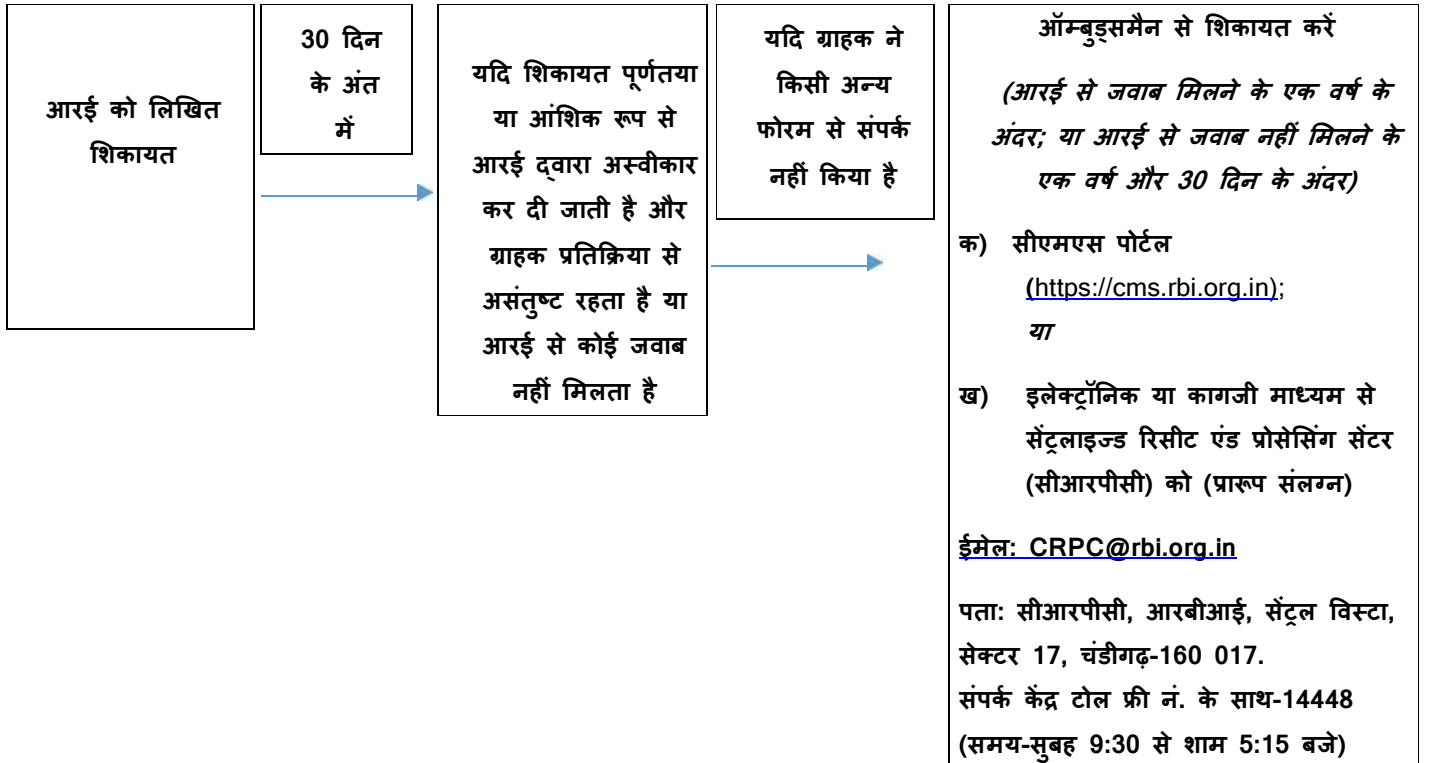
**ग्रीविंस रिड्रेसल ऑफिसर**

**नाम:** सुश्री कोरिएना रब

**पता:** लेवल 12, बिरला ऑरोरा, सेंचुरी बाजार, डॉ. एनी बेसेंट रोड, वर्ली, मुंबई - 400030

**ईमेल आईडी:** [gro@ecofy.co.in](mailto:gro@ecofy.co.in)

**संपर्क नं.:** 7352521515



### अपीलेट अथॉरिटी के समक्ष अपील:

- ऑम्बुड्समैन ऑफिस द्वारा निर्णय देने या शिकायत अस्वीकार करने से असंतुष्ट शिकायतकर्ता शिकायत पर आदेश या अस्वीकृति मिलने के दिनांक से 30 दिन के अंदर एक्जिक्यूटिव डायरेक्टर, कंज्यूमर एजुकेशन एंड प्रोटेक्शन डिपार्टमेंट (सीईपीडी), आरबीआई के समक्ष अपील करने का निर्णय ले सकता है।
- अपीलेट अथॉरिटी यदि संतुष्ट है कि शिकायकर्ता के पास समय सीमा के अंदर अपील नहीं करने का पर्याप्त कारण है तो वह उसे अधिकतम 30 दिन की अवधि की अनुमति दे सकता है।

### शिकायतों का समाधान:

- ऑम्बुड्समैन के समक्ष कार्रवाई सारांश स्वरूप की होती है। सुविधा सेवा, समझौता या मध्यस्थता को बढ़ावा देता है, यदि यह नहीं हो पाता है तो आदेश/ निर्णय दे सकता है।

### टिप्पणी:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- शिकायतकर्ता न्यायालय, ट्रिब्यूनल या आर्बिटर या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के पास जाने के लिए स्वतंत्र है।

अधिक विवरणों के लिए, कृपया ईकोफाय वेबसाइट [www.ecofy.co.in](http://www.ecofy.co.in) या आरबीआई की वेबसाइट [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर उपलब्ध स्कीम के विवरण देखें। स्कीम की प्रति हमारे कार्यालयों में भी उपलब्ध है, जो निवेदन करने पर संदर्भ के लिए ग्राहक को प्रदान की जाएगी।