

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक ओम्बुड्समन योजना, 2026 ची प्रमुख वैशिष्ट्ये

1. पात्रता

विनियमित संस्थेकडून सेवेतील कमतरतेमुळे त्रस्त असलेला कोणताही ग्राहक तक्रार दाखल करू शकतो, जर:

- तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक, द्वेषपूर्ण किंवा त्रासदायक नाही
- तक्रार प्रथम केएमपीएल (विनियमित संस्था) कडे नोंदवली आहे आणि
- विनियमित संस्थेकडून 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही, किंवा मिळालेले उत्तर असमाधानकारक आहे

2. तक्रार दाखल करण्याची मुदत

आरबीआयकडे तक्रार, केएमपीएल कडून उत्तर मिळाल्यापासून किंवा उत्तर देण्याची मुदत संपल्यापासून 90 दिवसांच्या आत दाखल करणे आवश्यक आहे.

3. तक्रार दाखल करण्याची पद्धत

- ईमेल : crpc@rbi.org.in
- ऑनलाइन : <https://cms.rbi.org.in/>
- टपाल :
सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी)
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
चौथा मजला, सेक्टर 17,
चंदीगड - 160017

4. तक्रार दाखल करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे / माहिती

ग्राहकाला सेवेतील कमतरतेचे स्वरूप, विनियमित संस्थेने दिलेले उत्तर आणि समर्थनार्थ आवश्यक कागदपत्रे विहित नमुन्यात द्यावी लागतील.

5. तक्रार निवारण

आरबीआय ओम्बुड्समन खालीलपैकी कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार फेटाळू शकतात (अ) जर तक्रार या योजनेअंतर्गत दाखलपात्र नसेल, किंवा (ब) ती अवैध असेल कारण त्यातून विनियमित संस्थेच्या सेवेत कोणतीही कमतरता दिसून येत नसेल, किंवा (क) याच कारणासाठी कोणत्याही न्यायालयात, लवादाकडे किंवा इतर कोणत्याही न्यायालयीन/अर्ध-न्यायालयीन मंचावर खटला दाखल केला असेल.

आरबीआय ओम्बुड्समनला तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी आवश्यक कारवाई करण्याचे अधिकार आहेत, ज्यामध्ये सल्ला देणे, समेट घडवून आणणे, निवाडा देणे इत्यादींचा समावेश आहे. तसेच, योजनेत नमूद केल्यानुसार, आरबीआय ओम्बुड्समन तक्रारदाराला आर्थिक/परिणामी नुकसान, मानसिक त्रास, झालेला खर्च इत्यादींसाठी नुकसानभरपाई देखील देऊ शकतात.

या योजनेच्या अधिक माहितीसाठी, खाली क्लिक करा

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

विनंती केल्यास, संदर्भासाठी या योजनेची प्रत आमच्या शाखांमध्ये उपलब्ध आहे.