रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२६

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("आरबीआय"), भारतीय रिझर्व्ह बँकेद्वारे विनियमित संस्थांकडून दिल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारींचे जलद आणि किफायतशीर पद्धतीने निराकरण करण्यासाठी एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२६ ("योजना") जारी केली आहे. आरबीआयने जारी केलेली सविस्तर योजना कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२६ ची ठळक वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

1. व्याख्या

"अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे तक्रारदाराने आरबीआय ओम्बड्समनसमोरील कार्यवाहीत आपले प्रतिनिधित्व करण्यासाठी वकिला (advocate) व्यतिरिक्त अधिकृतपणे नियुक्त आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत केलेली व्यक्ती.
ओम्बड्समन

"निवाडा" म्हणजे योजनेतील कलम १५ अंतर्गत आरबीआय ओम्बड्समनने विनियमित संस्थेला तिची जबाबदारी निर्धारित मुदतीत पार पाडण्याकरिता ओम्बड्समन दिलेले निर्देश.

"तक्रार" म्हणजे एखाद्या विनियमित संस्थेद्वारे सेवेत झालेल्या त्रुटीबाबत संबंधित संस्थेच्या ग्राहकाने किंवा त्याच्या/तिच्या अधिकृत प्रतिनिधीने सादर केलेली आणि योजनेच्या तरतुदींच्या अंतर्गत दिलासा मिळवण्यासाठी केलेली, लेखी निवेदने.

"अपीलीय प्राधिकरण" म्हणजे रिझर्व्ह बँकेच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक.

"ग्राहक" म्हणजे कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या सेवा वापरणारी किंवा अशा सेवेकरिता अर्ज करणारी व्यक्ती.
"तक्रारदार" म्हणजे कंपनीचा ग्राहक

"सेवेतील त्रुटी" म्हणजे कंपनीने वैधानिकरित्या किंवा इतर कोणत्याही प्रकारे प्रदान करणे आवश्यक असलेल्या, कोणत्याही सेवेतील कमतरता किंवा अपुरेपणाज्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक तोटा किंवा हानी होऊ शकतेकिंवा नाही.

"विनियमित संस्था" म्हणजे एक बँक किंवा एक बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी, किंवा योजनेत परिभाषित केल्याप्रमाणे एक बिगर-बँक प्रीपेड पेमेंट साधन जारीकर्ता किंवा एक क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनी किंवा एक सिस्टीम सहभागी किंवा योजनेत परिभाषित केल्याप्रमाणे एक क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनी, किंवा रिझर्व्ह बँकेद्वारे वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेली आणि योजनेतून वगळलेली नसलेली कोणतीही अन्य संस्था.

वरील उद्देशासाठी **"APAC फायनान्शिअल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड"** म्हणजे **"कंपनी"** किंवा "**APAC**" यांना **विनियमित** संस्था, (Regulated Entity) मानले जाईल

2. तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

a. योजनेअंतर्गत ऑनलाइन केलेल्या तक्रारी (https://cms.rbi.org.in) या पोर्टलवर नोंदणीकृत केल्या जातील.

b. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने (ई-मेल) दाखल केली असल्यास, ती crpc@rbi.org.in वर पाठवावी.

c. जर तक्रार प्रत्यक्ष स्वरूपात (परिशिष्ट १ म्हणून संलग्न केलेल्या नमुन्याप्रमाणे) दाखल केली असेल, ज्यामध्ये टपालाद्वारे पाठवलेल्या किंवा प्रत्यक्षरीत्या स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत (अधिकृततेचा नमुना परिशिष्ट २ मध्ये जोडल्याप्रमाणे) दिलेल्या तक्रारी समाविष्ट आहेत, अशा तक्रारी भारतीय रिझर्व्ह बँकेने तपासणी आणि प्राथमिक प्रक्रिया करण्यासाठी स्थापन केलेल्या केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राला (Centralized Receipt and Processing Centre) संबोधित असेल आणि त्यांचेकडे छाननी आणि सुरुवातीच्या प्रक्रियेसाठी खालील पत्त्यावर पाठवली जाईल:

पत्रव्यवहाराचा पत्ता:
केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक,
चौथा मजला, सेक्टर १७,
सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड – १६००१७

3. आरबीआय ओम्बड्समन /आरबीआय उप-ओम्बड्समन यांचे अधिकार वकार्य

(a) कंपनीच्या ग्राहकांच्या सेवेतील त्रुटींशी संबंधित तक्रारींचा विचार करणे.

(b) बँकिंग कायदा आणि पद्धतीची तत्त्वे, तसेच आरबीआयने जारी केलेले निर्देश, सूचना, मार्गदर्शक तत्त्वे किंवा नियम आणि असेच इतर संबंधित घटक विचारात घेऊन तक्रारींचा विचार करणे.

(c) ओम्बड्समनसमोर आणल्या जाणाऱ्या वादातील रकमेवर कोणतीही मर्यादा नाही, ज्यासाठी ओम्बड्समन समझोता घडवून आणू शकतात किंवा निवाडा देऊ शकतात. तथापि, तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही परिणामी नुकसानीसाठी, ओम्बड्समन यांस ३० लाख भारतीय रुपयांपर्यंत भरपाई देण्याचा अधिकार असेल, याव्यतिरिक्त, तक्रारदाराच्या वाया गेलेल्या वेळेसाठी, झालेल्या खर्चापोटी आणि तक्रारदाराला झालेला त्रास/मानसिक क्लेश यासाठी ३ लाख भारतीय रुपयांपर्यंतची भरपाई देण्याचा अधिकार असेल.

(d) जरी ओम्बड्समन यांना सर्व तक्रारींचा तपास करण्याचा आणि त्या बंद करण्याचा अधिकार असला, तरी डेप्युटी ओम्बड्समन यांना योजनेच्या कलम १० अंतर्गत येणाऱ्या तक्रारी आणि योजनेच्या कलम १४(८)(अ) ते १४(८)(क) मधील तरतुदींनुसार निवारण केलेल्या तक्रारी बंद करण्याचा अधिकार असेल.

(e) ओम्बड्समन ज्या संस्थेविरुद्ध तक्रार दाखल करण्यात आली आहे त्या संस्थेव्यतिरिक्त अन्य कोणत्याही विनियमित संस्थेस तक्रारीचा पक्ष बनविण्याचा ओम्बड्समन यांना अधिकार असेल, जर आरबीआय ओम्बड्समन यांच्या मते अशा विनियमित संस्थेने तिच्या कृतीद्वारे, निष्काळजीपणाद्वारे किंवा दुर्लक्ष करून, आरबीआयने जारी केलेल्या कोणत्याही निर्देश, सूचना, मार्गदर्शक तत्त्वे किंवा नियमांचे पालन करण्यात कसूर केली आहे.

(f) आरबीआय ओम्बड्समन कार्यालय, योजनेअंतर्गत कर्तव्ये पार पाडण्याच्या हेतूने, ज्या विनियमित संस्थेविरुद्ध तक्रार करण्यात आली आहे किंवा अन्य कोणतीही संस्था जी वादाचा पक्ष आहे अशा संस्थेस त्या संस्थेकडील किंवा तिच्या ताब्यात असल्याचे आरोप असलेल्या तक्रारीशी संबंधित कोणतीही माहिती सादर करण्यास किंवा प्रमाणित प्रती सादर करण्यास सांगू शकते.

(g) आरबीआय ओम्बड्समन किंवा आरबीआय उप-ओम्बड्समन ओम्बड्समन एखादी तक्रार कोणत्याही टप्प्यावर फेटाळू शकतात जर असे आढळून आले की:
   i. तक्रार कलम १० अंतर्गत टिकण्यायोग्य नाही; किंवा
   ii. तक्रार ही वैध तक्रार नाही कारण ती सेवेतील कोणतीही त्रुटी दर्शवत नसून ती केवळ सूचना, शंका इत्यादींच्या स्वरूपात आहे; किंवा
   iii. जेव्हा तक्रारीचा तपास योजनेअंतर्गत केला जात असताना, त्याच वादाच्या कारणावरून कोणताही खटला कोणत्याही न्यायालयात, लवादासमोर, लवाद न्यायाधिकरणासमोर किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा निम-न्यायिक मंचासमोर दाखल केला जातो

(h) आरबीआय ओम्बड्समन एखादी तक्रार कोणत्याही टप्प्यावर फेटाळू शकतात जर त्यांच्या / तिच्या मते:
   i. त्यांच्या मते सेवेमध्ये कोणतीही कमतरता नाही; किंवा
   ii. परिणामी नुकसानीसाठी मागितलेली भरपाई ही योजनेच्या कलम ८(३) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे भरपाई देण्याच्या ओम्बड्समन यांच्या अधिकाराबाहेर आहे; किंवा
   iii. तक्रारदाराने तक्रारीचा पाठपुरावा वाजवी चिकाटीने केलेला नाही; किंवा
   iv. तक्रार कोणत्याही पुरेशा कारणाशिवाय आहे; किंवा
   v. तक्रारीसाठी विस्तृत दस्तऐवजी आणि तोंडी पुराव्यांचा विचार करणे आवश्यक आहे आणि अशा तक्रारीच्या न्यायनिर्णयासाठी ओम्बड्समन समोरील कार्यवाही योग्य नाही; किंवा
   vi. तक्रारदाराचे कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा हानी झालेली नाही किंवा त्यांना कोणताही त्रास झालेला नाही.

4. **तक्रार ग्राह्य (maintainable) होण्याच्या अटी**

(1) योजनेअंतर्गत तक्रार केवळ तेव्हाच ग्राह्यअसेल जेव्हा खालील अटी पूर्ण होत असतील:

(a) तक्रार थेट आरबीआय ओम्बड्समन यांना संबोधित केलेली आहे. तथापि, यामध्ये अशा संवादाचा समावेश नाही ज्यामध्ये रिझर्व्ह बँकेला केवळ प्रत (ई-मेलद्वारे किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात) पाठवण्यात आली आहे;

(b) तक्रार ही तक्रारदाराने स्वतः किंवा वकिलाव्यतिरिक्त इतर अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केलेली असावी, जोपर्यंत वकील हा पीडित व्यक्ती नसेल;

(c) तक्रारदार योजनेच्या कलम ११ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;

(d) तक्रार स्वरूपाने अपमानास्पद किंवा क्षुल्लक किंवा छळ करणारी नाही;

(e) या योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी तक्रारदाराने प्रथम संबंधित विनियमित संस्थेकडे लेखी किंवा अन्य कोणत्याही माध्यमातून तक्रार केलेली असून, अशा तक्रारीचा पुरावा तक्रारदाराद्वारे सादर केला जाऊ शकतो;

(f) विनियमित संस्थेद्वारे तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत किंवा रिझर्व्ह बँक, नॅशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया किंवा कार्ड नेटवर्क मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार (काही असल्यास) विहित केलेल्या कालावधीत, यापैकी जे अधिक असेल त्यानुसार, तक्रारदारास कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास; किंवा, विनियमित संस्थेकडून मिळालेला प्रतिसाद / निराकरण तक्रारदारास समाधानकारक नसेल;

(g) तक्रार ही उप-कलम (f) मध्ये नमूद केलेली कालमर्यादा संपल्याच्या तारखेपासून किंवा संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडून आलेल्या शेवटच्या संवादाच्या तारखेपासून, यापैकी जी नंतरची असेल, त्या ९० दिवसांच्या आत आरबीआय ओम्बड्समनकडे केल आहे ;

(h) ओम्बड्समन कार्यालयासमोर आधीच प्रलंबित असलेल्या, किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून प्राप्त झालेल्या, त्याच गाराण्यासंदर्भातील (grievance) तक्रार ही नसावी;

(i) तक्रार ही त्याच गाऱ्हाण्याशी संबंधित नाही, ज्याचा आरबीआय ओम्बड्समन कार्यालयाद्वारे, निपटारा झाला आहे किंवा त्यावर गुणवत्तेच्या आधारावर आधीच निर्णय घेण्यात आला आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झाली असो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून प्राप्त झाली असो.

(j) तक्रार ही त्याच गाऱ्हाण्याशी संबंधित नाही, जी आधीच कोणत्याही न्यायालयात, लवादात किंवा मध्यस्थासमोर किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा निम-न्यायिक मंचासमोर प्रलंबित आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झाली असो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून प्राप्त झाली असो.

(k) तक्रार ही त्याच गाऱ्हाण्याशी संबंधित नाही, ज्याचा कोणत्याही न्यायालयात, लवादासमोर किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा निम-न्यायिक मंचाद्वारे निपटारा झाला आहे किंवा ज्यावर गुणवत्तेच्या आधारावर आधीच निर्णय घेतला गेला आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून प्राप्त झाली असो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून प्राप्त झाली असो.

(l) अशा दाव्यांसाठी विनियमित संस्थेकडे केलेली तक्रार ही मुदत अधिनियम, १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेच्या कालावधीच्या समाप्तीपूर्वी करण्यात आली होती.

स्पष्टीकरण १: उप-कलम (j) आणि (k) च्या हेतूसाठी, त्याच गाऱ्हाण्याशी संबंधित तक्रारीमध्ये, न्यायालयात किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निकाली काढलेली फौजदारी कार्यवाही किंवा फौजदारी गुन्ह्यामध्ये सुरू केलेली कोणतीही पोलीस तपासणी यांचा समावेश होत नाही.

(2) खालील बाबींशी संबंधित तक्रारी या योजनेच्या कक्षेतून वगळण्यात आल्या आहेत:

(a) विनियमित संस्थेच्या व्यावसायिक निवाडा किंवा निर्णयाशी संबंधित बाबी;

(b) विक्रेता आणि विनियमित संस्थेमध्ये झालेला वाद;

(c) विनियमित संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकाऱ्यांविरुद्धच्या तक्रारी;

(d) न्यायालयीन/अर्ध-न्यायालयीन किंवा वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करताना विनियमित संस्थेच्या कृतीतून उद्भवलेली तक्रार;

(e) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;

(f) विनियमित संस्थांमधील परस्पर वाद;

(g) एखाद्या विनियमित संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता यांच्यातील संबंध गुंतलेला वाद;

(h) असे गाऱ्हाणे ज्यासाठी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (रेग्युलेशन) ॲक्ट, २००५ च्या कलम १८ मध्ये उपाय प्रदान केला आहे; आणि

(3) उप-कलम (१) अंतर्गत नमूद केलेल्या पात्रता अटी पूर्ण न करणाऱ्या तक्रारी आणि उप-कलम (२) मध्ये नमूद केलेल्या तक्रारी, तक्रारदाराला योग्य रीतीने कळवून, पुढील तपासणीशिवाय सुरुवातीलाच टिकण्यायोग्य नाही म्हणून फेटाळल्या जातील.

5. तक्रारीचे निराकरण

(a) योजनेचा उद्देश तक्रारींचे किफायतशीर आणि जलद निवारण करणे हा असल्याने, योजनेअंतर्गत कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असेल आणि ती पुराव्याच्या कोणत्याही नियमांनी बांधलेली नसेल.

(b) विनियमित संस्थेने तक्रार प्राप्त झाल्यावर, तक्रारीतील दाव्यांना उत्तर म्हणून आपली लेखी बाजू, सोबत ज्या कागदपत्रांवर अवलंबून आहे त्या कागदपत्रांच्या प्रती जोडून, तक्रार निवारणासाठी ओम्बड्समन कडे १५ दिवसांच्या आत दाखल करावी.
ज्या वेळी विनियमित संस्था ओम्बड्समन यांना लेखी विनंती करून आणि ओम्बड्समन यांना समाधानकारक कारणे दाखवून, लेखी उत्तर व कागदपत्रे दाखल करण्यासाठी अधिक कालावधी मागते, तेव्हा ओम्बड्समन यांना असेल तसे पुढील कालावधी मंजूर करण्याचा अधिकार असेल. जर विनियमित संस्थेने उप-कलम (२) नुसार दिलेल्या वेळेत आपले लेखी उत्तर आणि कागदपत्रे सादर करण्यास टाळाटाळ केली किंवा तसे करण्यास ती अयशस्वी ठरली, तर आरबीआय ओम्बड्समन रेकॉर्डवर उपलब्ध असलेल्या कागदपत्रांच्या/साहित्याच्या आधारे एकतर्फी कार्यवाही करू शकतात आणि निवाडा करू शकतात.

(c) आरबीआय ओम्बड्समन /डेप्युटी ओम्बड्समन हे तक्रारदार आणि विनियमित संस्था यांच्यात सुलभता, समेट किंवा मध्यस्थीच्या माध्यमातून कराराद्वारे तक्रारीचे निराकरण करण्यास प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करतील. अशा कार्यवाहींच्या दरम्यान, तक्रारीशी संबंधित, पक्ष संबंधित कागदपत्रे किंवा साहित्य विहित वेळेत सादर करण्यासाठी आरबीआय ओम्बड्समन कार्यालयाने जारी केलेल्या मार्गदर्शनपर सूचनांचे पालन करतील.

(d) आरबीआय ओम्बड्समन किंवा आरबीआय डेप्युटी ओम्बड्समन हे सुनिश्चित करतील की एका पक्षाने दाखल केलेले लेखी उत्तर किंवा सहाय्यक कागदपत्रे किंवा सामग्री, तक्रारीशी संबंधित आणि सुसंगत असलेल्या मर्यादेपर्यंत, दुसऱ्या पक्षाला पुरवले गेले आहेत, तसेच आवश्यक वाटल्यास अतिरिक्त वेळ प्रदान करतील.

(e) आरबीआय ओम्बड्समन, आवश्यक वाटल्यास आणि तक्रारीच्या परिस्थितीनुसार, तक्रारीचे पूर्ण किंवा अंशतः निराकरण आणि समझोता होण्यास कृती करण्यासाठी कोणत्याही टप्प्यावर विनियमित संस्थेला मार्गदर्शनपर सूचना जारी करू शकतात आणि
(a) जर विनियमित संस्थेने विहित वेळेत कारवाई केली आणि मार्गदर्शनपर सुचानांचे पालन केले आणि तक्रारदाराने ते मान्य केले, तर तक्रार योजनेच्या कलम १४(८)(ब) अंतर्गत बंद केली जाईल.
(b) जर तक्रारदाराने विहित वेळेत प्रतिसाद दिला नाही किंवा कोणतीही हरकत घेतली जी तथ्यहीन असल्याचे आढळले, तर तक्रार योजनेच्या अनुक्रमे कलम १४(८)(अ) किंवा कलम १४(८)(ड) अंतर्गत बंद केली जाईल.

(f) जर तक्रार सुलभतेद्वारे सोडवली गेली नाही, तर तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी तक्रारदार आणि विनियमित संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या बैठकीसह, तक्रारीचे निराकरण सौहार्द (conciliation) किंवा मध्यस्थीद्वारे (mediation) करण्यासाठी आवश्यक ती कारवाई करण्यात येऊ शकते.

(g) आरबीआय ओम्बड्समन / आरबीआय डेप्युटी-ओम्बड्समन यांचेद्वारे खालील परिस्थितीत तक्रार बंद केली जाईल:
(a) त्यांच्या हस्तक्षेपाद्वारे तक्रारीच्या सर्व बाबी, विनियमित संस्थेने पूर्णपणे निकाली काढल्या आहेत; किंवा
(b) तक्रारदाराने लेखी किंवा इतर प्रकारे (जे नोंदवले जाऊ शकते) सहमती दर्शविली आहे की तक्रार निवारणाची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा
(c) तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे; किंवा
(d) तक्रारदाराने प्रदान केलेल्या निराकरणावर अंशतः किंवा पूर्णपणे आक्षेप घेतला आहे, परंतु आरबीआय ओम्बड्समन चे असे मत आहे की आक्षेपांमध्ये पुरेसे तथ्य नाही; किंवा
(e) विनियमित संस्थेने तक्रारीत उपस्थित केलेल्या काही मुद्द्यांचे निराकरण केले आहे आणि आरबीआय ओम्बड्समन च्या मते, उर्वरित मुद्दे एकतर योजनेच्या कक्षेबाहेर आहेत, किंवा त्यात विनियमित संस्थेच्या बाजूने सेवेतील कोणतीही त्रुटी नाही, किंवा ते पुढील विचार करण्यास पात्र नाहीत.

6. आरबीआय ओम्बड्समन द्वारे निवाडा

(1) तक्रार योजनेतील कलम १६ अंतर्गत फेटाळली गेली नसल्यास , आरबीआय ओम्बड्समन खालील परिस्थितीत निवाडा (Award) देतील :
(अ) योजनेच्या कलम १४(३) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे विनियमित संस्थेद्वारे कागदपत्रे/माहिती सादर न केल्यास; किंवा
(ब) आरबीआय ओम्बड्समनसमोर ठेवलेल्या कागदपत्रांच्या आणि सामग्रीच्या आधारे योजनेच्या कलम १४(८) अंतर्गत प्रकरणाचे निराकरण न झाल्यास .
या अटीवर की, निवाडा देण्यापूर्वी दोन्ही पक्षांना आपली बाजू मांडण्याची (तोंडी किंवा लेखी) वाजवी संधी दिली गेली आहे.

(2) निवाड्यामध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, विनियमित संस्थेला तिच्या उत्तरदायित्वांच्या विशिष्ट पूर्ततेसाठी दिलेले निर्देश, जर काही असतील तर, आणि त्याव्यतिरिक्त किंवा अन्यथा, योजनेच्या कलम ८(३) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही नुकसानाबद्दल भरपाई म्हणून विनियमित संस्थेने तक्रारदाराला द्यायची रक्कम, जर काही असेल तर, यांचा समावेश असेल.

(3) निवाड्याची एक प्रत तक्रारदार आणि विनियमित संस्थेकडे पाठवली जाईल.

(4) जोपर्यंत तक्रारदार निवाड्याची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या कालावधीत संबंधित विनियमित संस्थेकडे, पूर्ण आणि अंतिम निपटारा म्हणून दाव्याचा निवाडा स्वीकारल्याचे पत्र सादर करत नाही, तोवर उप-कलम (१) अंतर्गत पारित केलेला निवाडा अवैध ठरेल आणि अमान्य मानला जाईल. परंतु, जर तक्रारदाराने योजनेच्या कलम १७ च्या उप-कलम (३) अंतर्गत अपील दाखल केले असेल, तर तक्रारदाराद्वारे असा कोणताही स्वीकार सादर केला जाणार नाही.

(5) विनियमित संस्था निवाड्याचे पालन करेल आणि तक्रारदाराकडून स्वीकृती पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत, योजनेच्या कलम १७ मधील तरतुदींच्या अधीन राहून, आरबीआय ओम्बड्समन ला पालनाबद्दल कळवेल किंवा अपिलीय प्राधिकरणाकडे अपील करेल.

7. अपीलीय प्राधिकरणासमोर अपील

योजनेच्या खंड १५(१) अंतर्गत दिलेल्या निवाड्यामुळे पीडित झालेला तक्रारदार, निवाडा मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत, अपिलीय प्राधिकरणासमोर अपील दाखल करू शकतो. परंतु, जर अपिलीय प्राधिकरणाची खात्री पटली की तक्रारदाराकडे वेळेत अपील न दाखल करण्याचे पुरेसे कारण होते, ३० दिवसांपर्यंतचा अतिरिक्त कालावधी मंजूर करता येईल.

8. पॅन इंडिया अधिकारक्षेत्र असलेल्या मुख्य नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील खाली दिले आहेत:

श्री. के. सेल्वराज
मुख्य अनुपालन अधिकारी आणि सर्वसाधारण समुपदेशक
पत्ता: ऑफिस क्र. ५०१, ५ वा मजला, साऊथ ॲनेक्स टॉवर २, वन वर्ल्ड सेंटर, सेनापती बापट मार्ग, लोअर परळ, मुंबई - ४०००१३
ई-मेल: pno@apacfin.com

हे धोरण एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, २०२६ च्या संयोगाने वाचले जावे आणि ते कंपनीच्या https://apacfin.com/ या संकेतस्थळावर आणि कंपनीच्या शाखांमध्ये उपलब्ध आहे.

परिशिष्ट १

आरबीआय ओम्बड्समन यांचेकडे तक्रार करण्याचा नमुना

[योजनेचे कलम ११(२)]

(तक्रारदाराने भरायचे आहे)

जिथे अन्यथा नमूद केले नसेल त्या सर्व जागा भरणे अनिवार्य आहे

आरबीआय ओम्बड्समन

महोदया/महोदय

घोषणा- मी याद्वारे तक्रार निवारणाच्या हेतूसाठी माझ्या वैयक्तिक माहितीचे/डेटाचे संकलन, प्रक्रिया, साठवणूक आणि वापरासाठी भारतीय रिझर्व्ह बँकेला माझी मुक्त, विशिष्ट आणि माहितीपूर्व संमती प्रदान करीत आहे (कृपया टिक मार्क करा)

होय	नाही

(I) तक्रारदाराचा तपशील:

1. तक्रारदार श्रेणी (कृपया चौकटीत खूण करून फक्त एकच पर्याय निवडा):
   i. वैयक्तिक ☐
   ii. दिव्यांग व्यक्ती ☐
   iii. ज्येष्ठ नागरिक ☐
   iv. वैयक्तिक – व्यवसाय ☐
   v. एकल मालकी ☐
   vi. भागीदारी ☐
   vii. एमएसएमई ☐
   viii. संघटना ☐
   ix. विश्वस्त संस्था ☐
   x. मर्यादित कंपनी ☐
   xi. सरकारी विभाग ☐
   xii. सार्वजनिक क्षेत्रातील उपक्रम

2. तक्रारदाराचे नाव ………………………………………………………………

3. वय (वर्षे)………… (अनिवार्य नाही) लिंग......................................(अनिवार्य नाही)

4. मोबाईल क्रमांक……………………

5. ई-मेल आयडी (असल्यास)

6. तक्रारदाराचा पूर्ण टपाल पत्ता

………………………………………………………………………..…………………………..……

……….

जिल्हा……………..…………. राज्य……………………. पिन कोड ……………………………………………

(II) तक्रारीचा तपशील:

च्या विरुद्ध तक्रार	विनियमित संस्थेचे नाव	तक्रार क्रमांक/RE द्वारे वाटप केलेला पोचपावती क्रमांक	शाखेचे ठिकाण (शहर, नगर, गाव) इत्यादी), पत्ता, पिन

a) वर (II) मध्ये नमूद केलेल्या आरई (RE) कडे तुमचे खाते आहे का? होय/नाही

b) होय असल्यास, कृपया तो खाते क्रमांक (बचत/ कर्ज/ एटीएम/ डेबिट/ क्रेडिट कार्ड) द्या ज्याबद्दल तुमची तक्रार आहे (तुम्ही एकापेक्षा जास्त पर्यायांवर खूण करू शकता).

…………………………………………..

c) आरई (RE) कडे तक्रार केल्याची तारीख

………………………………………………

(कृपया तक्रारीची प्रत जोडा)

d) व्यवहाराची तारीख, संदर्भ क्रमांक आणि तपशील, उपलब्ध असल्यास

……………………………………………………………..………………………………

e) आरई (RE) कडून काही उत्तर प्राप्त झाले आहे का? होय/नाही (होय असल्यास कृपया उत्तराची प्रत

जोडा)

f) कृपया खालील संबंधित चौकटीत खूण करा (होय किंवा नाही):

(i)	तुमची तक्रार आधीच निकाली काढली गेली आहे किंवा कोणत्याही न्यायालयात, लवादात, मध्यस्थापुढे किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा निम-न्यायिक मंचापुढे प्रलंबित आहे का? (समान कृतीच्या कारणासाठी)	होय	नाही
(ii)	तुमची तक्रार वकिलामार्फत केली जात आहे का?	होय	नाही
(iii)	जर (ii) चे उत्तर होय असेल, तर तुम्ही तक्रारदार आहात का?	होय	नाही

(iv)	तुमच्या तक्रारीवर आधीच आरबीआय ओम्बड्समन द्वारे कार्यवाही झाली आहे की नाही/की समान कारणास्तव / समान कृतीच्या कारणास्तव आरबीआय ओम्बड्समन यांचेकडे प्रक्रियाधीन आहे?	होय	नाही
(v)	तक्रारदार आरई (RE) चा कर्मचारी आहे का आणि तक्रारीमध्ये नियोक्ता-कर्मचारी संबंध समाविष्ट आहे का?	होय	नाही

टीप: जर तुम्ही (i), (iv) किंवा (v) ला "होय" असे उत्तर दिले असेल, किंवा जर तुम्ही (ii) ला "होय" आणि (iii) ला "नाही" असे उत्तर दिले असेल, तर तुमची तक्रार योजनेअंतर्गत टिकण्यायोग्य नाही आणि ती नोंदवली जाणार नाही.

g) तुमच्या तक्रारीचे स्वरूप काय आहे (कृपया एक पर्याय निवडा - चौकटीत खुण करा) - (*या प्रश्नाचे उत्तर देणे तक्रारदारासाठी ऐच्छिक आहे*)

i. एटीएम/डेबिट कार्ड्स ☐
ii. बँक हमी/लेटर ऑफ क्रेडिट आणि डॉक्युमेंटरी क्रेडिट्स ☐
iii. क्रेडिट कार्ड्स ☐
iv. ठेव खाते (बचत आणि चालू) - खाती उघडण्याबाबत/चालवण्याबाबतच्या तक्रारींसह ☐
v. इंटरनेट/मोबाईल/इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग ☐
vi. कर्जे आणि आगाऊ रकमा (वसुली एजंट/थेट विक्री एजंट यांच्याविरुद्धच्या तक्रारी, छळ, वाजवी आचारसंहितेचे पालन न करणे इत्यादींसह) ☐ ☐
vii. नोटा आणि नाणी ☐
viii. पॅरा-बँकिंग उत्पादने ☐
ix. चुकीची विक्री ☐
x. ज्येष्ठ नागरिकांसाठी पेन्शन आणि सुविधा ☐

xi. केवायसी (KYC) अद्ययावतीकरणाशी संबंधित समस्या (खाती गोठवण्यासह) ☐

xii. परिसराशी संबंधित समस्या ☐

xiii. कर्मचाऱ्यांचे वर्तन ☐

xiv. परकीय चलन पाठवणे आणि साधनांचे संकलन (चेक/ड्राफ्ट/बिले आणि इतर भौतिक माध्यमे) ☐

xv. कर संबंधित/सरकारी कामकाज ☐

xvi. दिव्यांगांसाठी सुविधा ☐

(h) कृपया तक्रारीचा थोडक्यात तपशील द्या, ज्यामध्ये वादातील उत्पादनाचा (कार्ड/कर्ज खाते/लॉकर, इत्यादी) तपशील समाविष्ट असावा:

(जर जागा पुरेशी नसेल, तर कृपया स्वतंत्र कागद जोडा.)

………

………

………

(i) आरबीआय ओम्बड्समन कडून कोणती मदत अपेक्षित आहे:

………

………

………

(j) तुम्हाला आरई (RE) कडून कोणतीही नुकसानभरपाई मिळण्याची इच्छा आहे का? होय / नाही. जर होय असेल, तर कृपया नुकसानभरपाईचा तपशील द्या:

i. परिणामी सोसलेल्या नुकसानीसाठी, काही असल्यास: (कमाल ₹ ३० लाख)

ii. वेळ, झालेला खर्च, छळ आणि मानसिक त्रास, काही असल्यास (कमाल ₹ ३ लाख)

वर (j) मध्ये नमूद केलेल्या तुमच्या दाव्याच्या समर्थनार्थ कागदपत्रे/पुरावे, जर काही असतील तर, त्यांची यादी, ज्यामध्ये परिणामी नुकसानीसाठी मागितलेल्या भरपाईच्या हिशोबाचाही समावेश असावा. (कृपया प्रत/प्रती जोडा)

घोषणा

मी/आम्ही, याठिकाणी तक्रारदार/अनेक म्हणून घोषित करतो/करतात की वर दिलेली माहिती सत्य आणि अचूक आहे.

आपला विश्वासू

(तक्रारदाराची/अधिकृत प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

परिशिष्ट २

अधिकृतता

जर तक्रारदाराला आरबीआय ओम्बड्समन समोर त्याच्या/तिच्या वतीने प्रतिनिधी अधिकृत करायचा असेल, तर खालील घोषणापत्र सादर केले पाहिजे:

मी/आम्ही …………….. याठिकाणी श्री/श्रीमती ……………………………………………………………………………..
यांना आरबीआय ओम्बड्समन समोर माझ्या/आमच्या वतीने उपस्थित राहण्यासाठी आणि सादरीकरण करण्यासाठी माझा/आमचा अधिकृत प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करतो, ज्यांचा संपर्क तपशील खाली दिला आहे:

पूर्ण पत्ता

………

………

……

पिन कोड .... मोबाईल क्रमांक

.... ई-मेल ....

(तक्रारदाराची स्वाक्षरी)

तक्रारदाराचे नाव:

दिलेला तक्रार क्रमांक:

(जर अधिकृतता नंतरच्या टप्प्यावर सादर केली असेल तर)