भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026

भारतीय रिज़र्व बैंक ("**आरबीआई**") ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित और लागत प्रभावी तरीके से समाधान करने के लिए एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026 ("**योजना**") जारी की है। आरबीआई द्वारा जारी विस्तृत योजना कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026 की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

1. परिभाषा

"**अधिकृत प्रतिनिधि**" का अर्थ है एक ऐसा व्यक्ति, जो अधिवक्ता के अलावा हो, जिसे भारतीय रिज़र्व बैंक ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत किया गया हो।

"**अधिनिर्णय**" का अर्थ है आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा योजना के खंड 15 के तहत विनियमित इकाई को निर्धारित समय सीमा के भीतर उसके दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए जारी किया गया निर्देश।

"**शिकायत**" का अर्थ है किसी विनियमित इकाई की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए लिखित रूप में दिया गया अभ्यावेदन, जिसे उसके ग्राहक या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा प्रस्तुत किया गया हो, और जो योजना के प्रावधानों के तहत राहत की मांग करता हो।

"**अपीलीय प्राधिकारी**" का अर्थ है भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक।

"**ग्राहक**" का अर्थ है वह व्यक्ति जो कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवा का उपयोग करता है, या उसके लिए आवेदक है।

"**शिकायतकर्ता**" का अर्थ है कंपनी का ग्राहक ।

"**सेवा में कमी**" का अर्थ किसी भी सेवा में कोई कमी या अपर्याप्तता है, जिसे कंपनी को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी।

"**विनियमित इकाई**" का अर्थ एक बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, या योजना में परिभाषित एक गैर-बैंक प्रीपेड भुगतान साधन जारीकर्ता या एक क्रेडिट सूचना कंपनी, या एक सिस्टम प्रतिभागी या योजना में परिभाषित एक क्रेडिट सूचना कंपनी, या भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट कोई अन्य इकाई होगी; उस सीमा तक जिसे योजना के अंतर्गत बाहर नहीं रखा गया है।

उपरोक्त उद्देश्य के लिए "**एपीएसी फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड**" का अर्थ है कि "**कंपनी**" या "**एपीएसी** " को विनियमित इकाई माना जाएगा।

2. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

a. योजना के अंतर्गत ऑनलाइन की गई शिकायतों को पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) पर पंजीकृत किया जाएगा।

b. यदि शिकायत इलेक्ट्रॉनिक माध्यम (ई-मेल) से दर्ज की जाती है, तो उसे crpc@rbi.org.in पर भेजा जाना चाहिए।

c. यदि शिकायत भौतिक रूप में (प्रारूप अनुलग्नक 1 के रूप में संलग्न है) दायर की जाती है, जिसमें डाक द्वारा भेजी गई और व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से (प्राधिकरण के लिए प्रारूप अनुलग्नक 2 के रूप में संलग्न है) हाथ से दी गई शिकायतें शामिल हैं, तो उन्हें आरबीआई के केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को संबोधित किया जाना चाहिए और जांच तथा प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए नीचे दिए गए पते पर भेजा जाना चाहिए:

पत्राचार का पता:

केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक,
चौथी मंजिल, सेक्टर 17,
सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ – 160017

3. आरबीआई ओम्बड्समैन/आरबीआई उप ओम्बड्समैन की शक्तियां और कार्य

(a) कंपनी के ग्राहकों की सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर विचार करें।

(b) बैंकिंग कानून और व्यवहार के सिद्धांतों, साथ ही आरबीआई द्वारा जारी निर्देशों, अनुदेशों, दिशानिर्देशों या विनियमों और ऐसे अन्य कारकों, जो प्रासंगिक हो सकते हैं, को ध्यान में रखते हुए शिकायतों पर विचार करें।

(c) विवाद की उस राशि पर कोई सीमा नहीं है जिसे ओम्बड्समैन के समक्ष लाया जा सकता है, जिसके लिए ओम्बड्समैन समझौता करा सकता है या अधिनिर्णय (अवार्ड) पारित कर सकता है। हालाँकि, शिकायतकर्ता को हुई किसी भी परिणामी हानि के लिए, ओम्बड्समैन के पास शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए गए खर्च और शिकायतकर्ता द्वारा भुगती गई परेशानी/मानसिक पीड़ा के लिए 3 लाख भारतीय रुपये तक के अतिरिक्त, 30 लाख भारतीय रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।

(d) जबकि ओम्बड्समैन के पास सभी शिकायतों की जांच करने और उन्हें बंद करने की शक्ति होगी, उप ओम्बड्समैन के पास योजना के खंड 10 के अंतर्गत आने वाली शिकायतों और योजना के खंड 14(8)(क) से 14(8)(ग) के प्रावधानों के अनुसार समाधान की गई शिकायतों को बंद करने

की शक्ति होगी।

(e) ओम्बड्समैन के पास यह शक्ति होगी कि वह किसी भी विनियमित इकाई को, जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है, उसके अलावा किसी अन्य विनियमित इकाई को शिकायत में पक्षकार बना सके, यदि आरबीआई ओम्बड्समैन की राय में, ऐसी विनियमित इकाई ने किसी कार्य, लापरवाही या चूक द्वारा आरबीआई द्वारा जारी किसी भी निर्देश, अनुदेश, दिशानिर्देश या विनियमों का पालन करने में विफल रही है।

(f) आरबीआई ओम्बड्समैन का कार्यालय, योजना के तहत कर्तव्यों का पालन करने के उद्देश्य से, उस विनियमित इकाई जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है या किसी अन्य विनियमित इकाई जो विवाद में एक पक्ष है, से शिकायत से संबंधित कोई भी जानकारी प्रदान करने या किसी भी दस्तावेज की प्रमाणित प्रतियां प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकता है जो उसके कब्जे में है या जिसके कब्जे में होने का आरोप है।

(g) आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप-ओम्बड्समैन किसी भी स्तर पर शिकायत को खारिज कर सकते हैं यदि यह पाया जाता है कि:

i. शिकायत खंड 10 के तहत विचारणीय नहीं है; या
ii. शिकायत एक वैध शिकायत नहीं है क्योंकि यह सेवा में किसी भी कमी का संकेत नहीं देती है और यह सुझावों, प्रश्नों आदि की प्रकृति की है; या
iii. जब शिकायत की जांच इस योजना के अंतर्गत की जा रही हो, तो उसी वाद-हेतुक पर कोई मामला किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष दायर किया जाता है।

(h) आरबीआई ओम्बड्समैन किसी भी स्तर पर शिकायत को खारिज कर सकता है यदि उसकी राय में:

i. उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या
ii. परिणामी नुकसान के लिए मांगी गई क्षतिपूर्ति योजना के खंड 8(3) में निर्दिष्ट क्षतिपूर्ति प्रदान करने की ओम्बड्समैन की शक्ति से परे है; या
iii. शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत को उचित तत्परता के साथ आगे नहीं बढ़ाया गया है; या
iv. शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है; या
v. शिकायत में विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्यों पर विचार करने की आवश्यकता है और ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्याय निर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं है; या
vi. शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय नुकसान या क्षति, या असुविधा नहीं हुई है।

4. शिकायत की पोषणीयता के आधार

(1) योजना के अंतर्गत शिकायत तभी विचारणीय होगी यदि निम्नलिखित शर्तें पूरी होती हैं:

(a) शिकायत सीधे आरबीआई ओम्बड्समैन को संबोधित है। हालाँकि, इसमें ऐसा कोई संचार शामिल नहीं है जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक को केवल पृष्ठांकित/कॉपी में चिह्नित किया गया हो (चाहे ई-मेल

द्वारा या भौतिक रूप में);

(b) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जाती है, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो;

(c) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है;

(d) शिकायत प्रकृति में अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली नहीं है;

(e) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित इकाई को लिखित रूप में या किसी अन्य माध्यम से पहली बार शिकायत की हो, जहाँ शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सके;

(f) शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई द्वारा शिकायत प्राप्त होने के पश्चात 30 दिनों के भीतर या भारतीय रिज़र्व बैंक, नेशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया अथवा कार्ड नेटवर्क के दिशा-निर्देशों के अंतर्गत निर्धारित अवधि (यदि कोई हो), जो भी अधिक हो, के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ हो; अथवा शिकायतकर्ता विनियमित इकाई द्वारा प्रदान किए गए उत्तर/समाधान से संतुष्ट न हो।

(g) शिकायत आरबीआई ओम्बड्समैन से उस तारीख से 90 दिनों के भीतर की जाती है जिस दिन उप-खंड में निर्दिष्ट समय सीमा समाप्त होती है या संबंधित विनियमित इकाई से अंतिम संचार की तारीख, जो भी बाद में हो;

(h) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जो पहले से ही आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय के समक्ष लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ।

(i) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जिसका निपटारा या समाधान भारतीय रिज़र्व बैंक ओम्बड्समैन के कार्यालय द्वारा पहले ही किया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ।

(j) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जो पहले से ही किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ।

(k) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जिसका निपटारा या निर्णय किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा पहले ही किया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ।

(l) विनियमित इकाई के समक्ष शिकायत, ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित परिसीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी।

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (j) और (k) के प्रयोजनों के लिए, एक ही शिकायत से संबंधित शिकायत में किसी न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या निर्णयित आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

(2) निम्नलिखित मामलों से संबंधित शिकायतों को योजना के दायरे से बाहर रखा गया है:

(a) विनियमित इकाई के व्यावसायिक निर्णय या फैसले से संबंधित मामले;

(b) एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;

(c) विनियामक इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध शिकायतें;

(d) किसी न्यायिक/अर्ध-न्यायिक या वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में किसी विनियमित इकाई की कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत;

(e) एक ऐसी सेवा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं आती है;

(f) विनियमित संस्थाओं के बीच एक विवाद;

(g) एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद;

(h) एक शिकायत जिसके लिए क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनीज एक्ट, 2005 की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है; और

(3) उप-खंड (1) के अंतर्गत निर्दिष्ट पात्रता शर्तों को पूरा न करने वाली शिकायतें और उप-खंड (2) में उल्लिखित शिकायतें, शिकायतकर्ता को उचित सूचना देते हुए, बिना किसी अतिरिक्त जांच के शुरू में ही गैर-पोषणीय मानकर खारिज कर दी जाएंगी।

5. शिकायत का समाधान

(a) चूंकि इस योजना का उद्देश्य किफायती और त्वरित शिकायत निवारण प्रदान करना है, इसलिए योजना के तहत कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी।

(b) विनियमित इकाई, शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत में किए गए अभिकथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण, उस पर भरोसा किए गए दस्तावेजों की प्रतियों को संलग्न करते हुए, समाधान के लिए ओम्बड्समैन के समक्ष 15 दिनों के भीतर दाखिल करेगी।

बशर्ते कि ओम्बड्समैन, विनियमित इकाई के लिखित अनुरोध पर और ओम्बड्समैन के समाधान के अनुसार, अपना लिखित संस्करण और दस्तावेज दाखिल करने के लिए इतना अतिरिक्त समय दे सकता है जितना उचित समझा जाए।

यदि विनियमित इकाई उप-खंड (2) के प्रावधानों के अनुसार निर्धारित समय के भीतर अपना लिखित उत्तर और दस्तावेज दाखिल करने में चूक करती है या विफल रहती है, तो आरबीआई ओम्बड्समैन रिकॉर्ड में उपलब्ध दस्तावेजों/सामग्री के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और एक निर्णय जारी कर सकता है।

(c) आरबीआई ओम्बड्समैन/उप ओम्बड्समैन शिकायतकर्ता और विनियमित इकाई के बीच सुविधा, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेंगे। ऐसी कार्यवाही के दौरान, शिकायत के पक्षकार प्रासंगिक दस्तावेजों या सामग्री को निर्धारित समय के भीतर प्रस्तुत करने के लिए आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय द्वारा जारी

सलाह का पालन करेंगे।

(d) आरबीआई ओम्बड्समैन या आरबीआई उप-ओम्बड्समैन यह सुनिश्चित करेंगे कि एक पक्ष द्वारा दायर लिखित उत्तर या सहायक दस्तावेज या सामग्री, शिकायत से संबंधित और प्रासंगिक सीमा तक, दूसरे पक्ष को उपलब्ध कराई जाए और ऐसी प्रक्रिया का पालन करें तथा अतिरिक्त समय प्रदान करें जिसे उचित समझा जाए।

(e) आरबीआई ओम्बड्समैन, यदि आवश्यक समझा जाए और शिकायत की परिस्थितियों के आधार पर, किसी भी चरण में विनियमित इकाई को ऐसी कार्रवाई करने के लिए एक सलाह जारी कर सकता है जो शिकायत के पूर्ण या आंशिक समाधान और निपटान की ओर ले जाए, और

(a) यदि विनियमित इकाई कार्रवाई करती है और निर्धारित समय के भीतर सलाह का अनुपालन करती है और शिकायतकर्ता इसे स्वीकार कर लेता है, तो शिकायत को योजना के खंड 14(8)(b) के तहत बंद कर दिया जाएगा;

(b) यदि शिकायतकर्ता निर्धारित समय के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं देता है या कोई ऐसी आपत्ति उठाता है जिसे आधारहीन पाया जाता है, तो शिकायत को क्रमशः योजना के खंड 14(8)(a) या खंड 14(8)(d) के तहत बंद कर दिया जाएगा।

(f) यदि शिकायत का समाधान सुविधा के माध्यम से नहीं होता है, तो शिकायत के समाधान के लिए सुलह या मध्यस्थता द्वारा, शिकायतकर्ता की विनियमित इकाई के अधिकारियों के साथ बैठक सहित, जो भी कार्रवाई उचित समझी जाए, शुरू की जा सकती है।

(g) शिकायत को आरबीआई ओम्बड्समैन / आरबीआई उप ओम्बड्समैन द्वारा तब बंद कर दिया जाएगा जब:

(a) शिकायत के सभी पहलुओं को विनियमित इकाई द्वारा उनके हस्तक्षेप पर पूरी तरह से निपटा लिया गया है; या

(b) 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

(c) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है; या

(d) शिकायतकर्ता ने प्रदान किए गए समाधान पर आंशिक या पूर्ण रूप से आपत्ति जताई है, लेकिन आरबीआई ओम्बड्समैन का मानना है कि आपत्तियों में पर्याप्त योग्यता नहीं है; या

(e) विनियमित इकाई ने शिकायत में उठाए गए कुछ मुद्दों का समाधान कर दिया है, और शेष मुद्दे, आरबीआई ओम्बड्समैन की राय में, या तो योजना के दायरे से बाहर हैं, या उनमें विनियमित इकाई की ओर से सेवा में कोई कमी शामिल नहीं है, या वे आगे विचार किए जाने योग्य नहीं हैं।

6. आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा पुरस्कार

(1) जब तक कि खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज नहीं किया जाता है, आरबीआई ओम्बड्समैन निम्नलिखित स्थिति में एक अवार्ड पारित करेगा: (क) योजना के खंड 14(3) में यथागणित विनियमित इकाई द्वारा दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करना; या

(ख) वह मामला जो आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष रखे गए दस्तावेजों और सामग्री के आधार पर योजना के खंड 14(8) के तहत हल नहीं हो पाया है।
बशर्ते कि अधिनिर्णय पारित करने से पहले दोनों पक्षों को सुनवाई (मौखिक या लिखित) का उचित अवसर दिया जाए।

(2) अधिनिर्णय में, अन्य बातों के साथ-साथ, विनियमित इकाई को उसके दायित्वों के विशिष्ट पालन के लिए निर्देश, यदि कोई हो, शामिल होगा और इसके अतिरिक्त या अन्यथा, योजना के खंड 8(3) में निर्दिष्ट अनुसार शिकायतकर्ता द्वारा उठाई गई किसी भी हानि के लिए मुआवजे के रूप में विनियमित इकाई द्वारा शिकायतकर्ता को भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, शामिल होगी।

(3) अधिनिर्णय की एक प्रति शिकायतकर्ता और विनियमित इकाई को भेजी जाएगी।

(4) उप-खंड (1) के अंतर्गत पारित अवार्ड व्यपगत हो जाएगा और निष्प्रभावी माना जाएगा, जब तक कि शिकायतकर्ता अवार्ड की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर संबंधित विनियमित इकाई को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान के रूप में अवार्ड की स्वीकृति का पत्र प्रस्तुत नहीं कर देता। बशर्ते कि शिकायतकर्ता द्वारा ऐसी कोई स्वीकृति प्रस्तुत नहीं की जा सकती यदि उसने योजना के खंड 17 के उप-खंड (3) के अंतर्गत अपील दायर की है।

(5) विनियमित इकाई अधिनिर्णय का अनुपालन करेगी और शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर, योजना के खंड 17 के प्रावधानों के अधीन, आरबीआई ओम्बड्समैन को अनुपालन की सूचना देगी या अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील करेगी।

7. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

शिकायतकर्ता, योजना के खंड 15(1) के तहत किसी निर्णय (अवार्ड) से व्यथित होने पर, निर्णय की प्राप्ति की तारीख के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर कर सकता है। बशर्ते कि यदि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि प्रदान कर सकता/सकती है।

8. अखिल भारतीय अधिकार क्षेत्र वाले प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

श्री के. सेल्वराज
मुख्य अनुपालन अधिकारी और सामान्य परामर्शदाता
पता: ऑफिस नंबर 501, 5वीं मंजिल, साउथ एनेक्सी टॉवर 2, वन वर्ल्ड सेंटर, सेनापति बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई - 400013
ई-मेल: pno@apacfin.com दूरभाष संख्या: 022-66668169

यह नीति 'एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2026' के साथ पढ़ी जाएगी और यह कंपनी की वेबसाइट https://apacfin.com/ पर तथा कंपनी की शाखाओं में उपलब्ध है।

अनुलग्नक 1

आरबीआई ओम्बड्समैन के पास शिकायत का प्रपत्र (दर्ज किए जाने हेतु)

[योजना का खंड 11(2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना है)

जहाँ कहीं भी अन्यथा संकेत न दिया गया हो, उसके अलावा सभी फ़ील्ड अनिवार्य हैं।

आरबीआई

ओम्बड्समैन

महोदया/महोदय

घोषणा- मैं एतद्द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक को शिकायत समाधान के उद्देश्य से मेरे व्यक्तिगत डेटा के संग्रह, प्रसंस्करण, भंडारण और उपयोग के लिए अपनी स्वतंत्र, विशिष्ट और सूचित सहमति प्रदान करता/करती हूँ (कृपया टिक मार्क करें)

हाँ	नहीं

(I) शिकायतकर्ता का विवरण

1. शिकायतकर्ता श्रेणी (कृपया बॉक्स में टिक का निशान लगाकर केवल एक का चयन करें):
   - i. व्यक्तिगत ☐
   - ii. दिव्यांगजन ☐
   - iii. वरिष्ठ नागरिक ☐
   - iv. व्यक्तिगत – व्यवसाय ☐
   - v. एकल स्वामित्व ☐
   - vi. साझेदारी ☐
   - vii. सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम ☐
   - viii. संगठन ☐

ix. ट्रस्ट

x. लिमिटेड कंपनी

xi. सरकारी विभाग

xii. पीएसयू

2. शिकायतकर्ता का नाम ……………………………………………………………।

3. आयु (वर्ष)…………. (अनिवार्य नहीं) लिंग.........................(अनिवार्य नहीं)

4. मोबाइल नंबर……………………
5. ई-मेल आईडी (यदि उपलब्ध हो)
6. शिकायतकर्ता का पूरा डाक पता

……………………………………………………………………………..………………

………………………………………………………………………………………………

जिला……………………. राज्य……………………. पिन कोड

………………………………………………

(II) शिकायत का विवरण:

के खिलाफ शिकायत	विनियमित का नाम इकाई (आरई)	शिकायत संख्या/पावती RE द्वारा आवंटित संख्या	शाखा का स्थान (शहर, कस्बा, गाँव, आदि), पता, पिन

a) क्या आपका ऊपर (II) में उल्लिखित आरई के साथ कोई खाता है? हाँ/नहीं
b) यदि हाँ, तो कृपया वह खाता संख्या (बचत/ऋण/एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड) प्रदान करें जिसमें आपकी शिकायत है (आप एक से अधिक पर टिक कर सकते हैं)।

   …………………………………………..

c) आरई को शिकायत करने की तिथि ……………………………………………

(कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)

d) लेन-देन की तारीख, संदर्भ संख्या और विवरण, यदि उपलब्ध हो

………………………………………………………………………………………………

e) क्या आरई से कोई उत्तर प्राप्त हुआ है? हाँ/नहीं (यदि हाँ, तो कृपया उत्तर की एक प्रति संलग्न करें)

f) कृपया नीचे दिए गए संबंधित बॉक्स पर टिक करें (हाँ या नहीं):

(i)	क्या आपकी शिकायत पर किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ अथवा किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष पहले ही विचार किया जा चुका है या वह विचाराधीन है? (उसी वाद-कारण के संबंध में)	हाँ	नहीं
(ii)	क्या आपकी शिकायत किसी अधिवक्ता के माध्यम से प्रस्तुत की जा रही है?	हाँ	नहीं
(iii)	यदि (ii) का उत्तर हाँ है, तो क्या आप शिकायतकर्ता हैं?	हाँ	नहीं
(iv)	क्या आपकी शिकायत का निपटारा पहले ही किया जा चुका है क्या आरबीआई ओम्बड्समैन के पास पहले से या उसी आधार/कारण पर आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष प्रक्रियाधीन है?	हाँ	नहीं
(v)	क्या शिकायतकर्ता विनियमित इकाई (आरई) का कर्मचारी है तथा क्या शिकायत नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से संबंधित है?	हाँ	नहीं

नोट: यदि आपने (i), (iv) या (v) का उत्तर "हाँ" में दिया है, या यदि आपने (ii) का उत्तर "हाँ" और (iii) का उत्तर "नहीं" में दिया है, तो आपकी शिकायत योजना के अंतर्गत विचारणीय नहीं है और पंजीकृत नहीं की जाएगी।

g) आपकी शिकायत की प्रकृति क्या है (कृपया एक चुनें - बॉक्स में सही का निशान लगाएं) - *(शिकायतकर्ता के लिए इस प्रश्न का उत्तर देना वैकल्पिक है)*

i. एटीएम/डेबिट कार्ड ☐
ii. बैंक गारंटी/लेटर ऑफ क्रेडिट और डॉक्यूमेंट्री क्रेडिट ☐
iii. क्रेडिट कार्ड ☐
iv. जमा खाता (बचत और चालू) - खातों को खोलने/संचालन करने संबंधी शिकायतों सहित ☐
v. इंटरनेट/मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग ☐
vi. ऋण और अग्रिम (वसूली एजेंटों/प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों के खिलाफ शिकायतें, उत्पीड़न, उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना आदि सहित) ☐
vii. नोट और सिक्के ☐
viii. पैरा-बैंकिंग उत्पाद ☐
ix. गलत तरीके से बिक्री ☐
x. वरिष्ठ नागरिकों के लिए पेंशन और सुविधाएं ☐
xi. केवाईसी अपडेट करने से संबंधित समस्या (खातों को फ्रीज करने सहित) ☐
xii. परिसर से संबंधित मुद्दे ☐
xiii. कर्मचारी का व्यवहार ☐
xiv. लिखत (चेक/ड्राफ्ट/बिल और अन्य भौतिक माध्यम) का प्रेषण और संग्रहण ☐
xv. कर संबंधी/सरकारी कार्य ☐
xvi. दिव्यांगजनों के लिए सुविधाएं ☐

h) कृपया शिकायत का संक्षिप्त विवरण दें, जिसमें विवादित उत्पाद (कार्ड/ऋण खाता/लॉकर, आदि) का विवरण शामिल हो:

(यदि स्थान पर्याप्त न हो, तो कृपया एक अलग शीट संलग्न करें।)

…………………………………………………………………………………………………
…………………

…………………………………………………………………………………………………
…………………

…………………………………………………………………………………………………
…………………

i) आरबीआई ओम्बड्समैन से क्या राहत मांगी गई है:

…………………………………………………………………………………………………
…………………

…………………………………………………………………………………………………
…………………

…………………………………………………………………………………………………
…………………

j) क्या आप चाहते हैं कि आरई द्वारा आपको कोई मुआवजा दिया जाए? हाँ / नहीं

यदि हाँ, तो मुआवजे का विवरण दें:

i. हुए परिणामी नुकसान के लिए, यदि कोई हो: (अधिकतम ₹30 लाख)

ii. समय, किए गए खर्च, उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा, यदि कोई हो (अधिकतम (₹3 लाख)

उपरोक्त (j) में आपके दावे के समर्थन में दस्तावेजों/प्रमाणों की सूची, यदि कोई हो, जिसमें परिणामी नुकसान के लिए मांगी गई क्षतिपूर्ति की गणना भी शामिल है। (कृपया प्रति/प्रतियां संलग्न करें)

घोषणा

मैं/हम, एतद्द्वारा शिकायतकर्ता/शिकायतकर्ता गण, यह घोषित करता/करते हैं कि ऊपर प्रदान की गई जानकारी सत्य एवं सही है।

भवदीय

(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

अनुलग्नक 2

प्राधिकरण

यदि शिकायतकर्ता आरबीआई ओम्बड्समैन के समक्ष अपनी ओर से किसी प्रतिनिधि को अधिकृत करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए:

मैं/हम …………….. एतद्द्वारा श्री/श्रीमती .... को अपने/हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधि के रूप में नामित करता/करते हैं, जो भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल के समक्ष मेरी/हमारी ओर से उपस्थित होकर अभ्यावेदन प्रस्तुत करने के लिए अधिकृत होंगे। उनके संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं:

पूरा पता

………

………

………

पिन कोड .... मोबाइल

नंबर .... ई-मेल

....

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

शिकायतकर्ता का नाम:

शिकायत संख्या आवंटित की गई:

(यदि प्राधिकरण बाद के चरण में प्रस्तुत किया जाता है)