

रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक ऑम्बड्समन योजना, 2026

ठळक वैशिष्ट्ये

भारतीय रिझर्व्ह बँकने सार्वजनिक हितासाठी आणि पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक व्यवस्थित, कार्यक्षम व ग्राहक-केंद्रित बनवण्याच्या उद्देशाने, RBI एकात्मिक ऑम्बड्समन योजना 2026 सुरू केली आहे.

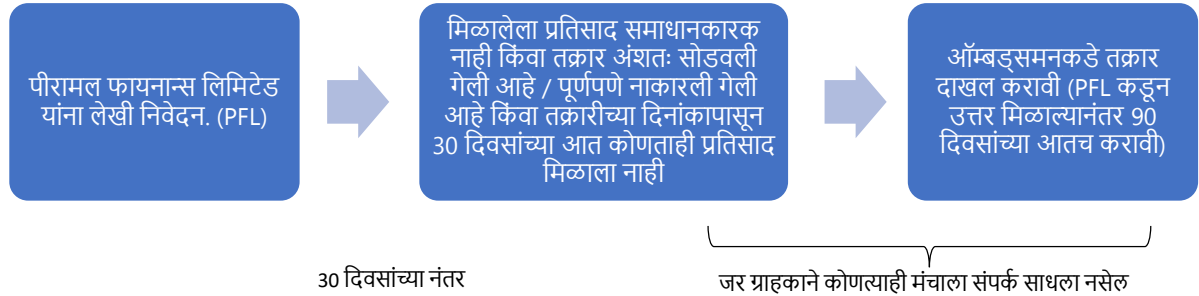
ग्राहक ऑम्बड्समनकडे तक्रार दाखल करू शकतात अशी ठोस कारणे किंवा कायदेशीर आधार:

खालीलपैकी कोणतीही घटना घडल्याच्या दिनांकापासून 90 दिवसांच्या आत एकात्मिक ऑम्बड्समन योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करता येते:

- एखादी कृती किंवा कृतीचा अभाव, ज्यामुळे सेवेमध्ये त्रुटी निर्माण होते याचा अर्थ असा की, पीरामल फायनान्स लिमिटेड (PFL) कडून वैधानिकरित्या किंवा इतर प्रकारे प्रदान करणे आवश्यक असलेल्या सेवेमध्ये कोणतीही कमतरता किंवा अपूर्णता आढळणे, ज्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक नुकसान किंवा हानी झालेली असू शकते किंवा नसू शकते.
- तक्रार PFL कडून पूर्णपणे नाकारण्यात आली आहे किंवा अंशतः निकाली काढण्यात आली आहे; किंवा
- PFL कडून मिळालेला प्रतिसाद तक्रारदारासाठी असमाधानकारक आहे; किंवा
- तक्रार दाखल केल्याच्या दिनांकापासून 30 दिवसांच्या आत PFL कडून कोणताही प्रतिसाद मिळालेला नाही (तक्रार ही RBI एकात्मिक ऑम्बड्समन योजना, 2026 मधील परिच्छेद 10 अंतर्गत नमूद केलेल्या अटीची पूर्तता करण्याच्या अधीन)

तक्रार कुठे आणि कशी दाखल करता येते

- भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे सादर करण्यात येणाऱ्या तक्रारींमध्ये, दाखल केलेल्या तक्रारीची प्रत, PFL कडून मिळालेला प्रतिसाद तसेच तक्रारीस संबंधित इतर सर्व कागदपत्रांचा समावेश असावा.
- तक्रार ऑनलाइन पोर्टलद्वारे नोंदविता येऊ शकते: <https://cms.rbi.org.in/>
- तक्रारी पुढील ईमेलवर पाठवता येते : crpc@rbi.org.in
- तक्रारी RBIच्या केंद्रीय प्राप्ति आणि प्रसंस्करण केंद्राला उद्देशून, टपालाद्वारे किंवा प्रत्यक्ष पोहोचवून अशा भौतिक स्वरूपातही पाठवता येतात. पत्ता - चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017



RBI ऑम्बड्समन यांचा निर्णय

- जोपर्यंत तक्रार फेटाळली जात नाही, तोपर्यंत खालील प्रसंगी RBI ऑम्बड्समन निर्णय देऊ शकतात:
 - (a) कागदपत्रे/माहिती सादर न करणे; किंवा
 - (b) RBI ऑम्बड्समन यांच्यासमोर सादर करण्यात आलेली कागदपत्रे व पुराव्यांच्या आधारे विषयाचा निपटारा न होणे.
- निर्णयाची एक प्रत तक्रारदाराला आणि PFL यांना पाठवली जाईल; आणि जर तक्रारदाराने हा निर्णय स्वीकारला, तर निर्णय प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून 30 दिवसांच्या आत PFL कडे स्वीकृती पत्र सादर करणे आवश्यक आहे.
- अशी स्वीकृती प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून 30 दिवसांच्या आत, PFL ने सादर निर्णयाची अंमलबजावणी करावी आणि RBI ऑम्बड्समन यांना काटेकोर पालनाबाबतच्या पूर्ततेची माहिती द्यावी; **किंवा** तक्रारदाराकडून स्वीकृती पत्र प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून 30 दिवसांच्या आत—परिच्छेद 17 मधील तरतुदींच्या अधीन राहून—अपीलासंबंधी प्राधिकरणाकडे अपील दाखल करावे.

ऑम्बड्समनच्या निर्णयाने ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक अपील करू शकतो का?

होय, ऑम्बड्समन यांनी दिलेला निर्णय किंवा निवाडा याविरुद्ध अपील करता येते. ऑम्बड्समनचा निर्णय प्राप्त झाल्याच्या किंवा तक्रार फेटाळली गेल्याच्या दिनांकापासून 30 दिवसांच्या आत अपील दाखल करता येते. हे अपील अपीलासंबंधी प्राधिकरणाला संबोधित केलेले असावे, जे भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या एकात्मिक ऑम्बड्समन योजनेचे प्रशासन करणाऱ्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक आहेत.

टिप्पणी:

- ऑम्बड्समन/उप-ऑम्बड्समन तक्रार फेटाळू शकतात, जर ती योजनेअंतर्गत ग्राह्य नसेल.
- ही एक पर्यायी वाद निराकरण यंत्रणा आहे.

- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार निवारणासाठी इतर कोणतेही न्यायालय/मंच/प्राधिकरणाकडे जाण्यास स्वातंत्र्य आहे; तथापि, अशा परिस्थितीत त्यांना RBIच्या ऑम्बड्समनकडे तक्रार दाखल करता येणार नाही.
- योजनेच्या अधिक तपशीलांसाठी, https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf चा संदर्भ घ्या
- ही योजना आमच्या शाखांमध्येही उपलब्ध आहे

(PFL म्हणजे पीरामल फायनान्स लिमिटेड)