

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS), 2026

मुख्य विशेषताएं

योजना के बारे में और मुख्य विशेषताएं

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS), 2026, RBI द्वारा विनियमित संस्थाओं (RE) के ग्राहकों के लिए स्थापित एक एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र है। यह योजना 1 जुलाई 2026 से लागू हो रही है, जो 2021 की पूर्व एकीकृत लोकपाल योजना का स्थान लेगी। इसका प्राथमिक उद्देश्य योजना के अंतर्गत आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों को हल करने के लिए एक किफायती, त्वरित और गैर-विरोधात्मक वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है।

लागू होने का दायरा

RE की ओर से सेवा में कमी का सामना करने वाला कोई भी ग्राहक इस योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने का हकदार है। इसमें शामिल संस्थाओं में वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, सहकारी बैंक, पात्र नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियां (एनबीएफसी), नॉन-बैंक प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट (PPI) के जारीकर्ता और क्रेडिट सूचना कंपनियां शामिल हैं।

योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण प्रक्रिया

A. शिकायत के आधार:

यदि सेवा में कमी का कारण बनने वाले किसी प्रतिनिधि के कार्य या चूक से किसी भी ग्राहक को कोई असुविधा होती है, तो वह इस योजना के अंतर्गत व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।

"अधिकृत प्रतिनिधि" यानी वह व्यक्ति जो वकील न हो, और जिसे भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप से अधिकृत किया गया हो।

B. शिकायत के स्वीकार होने के आधार:

I. इस योजना के अंतर्गत शिकायत तभी स्वीकार्य होगी जब निम्नलिखित शर्तें पूरी हों:

ए. शिकायत सीधे भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल को संबोधित हो। हालांकि, इसमें ऐसा कोई संचार शामिल नहीं है जिसमें केवल रिज़र्व बैंक को प्रति भेजी गई हो/चिह्नित किया गया हो (चाहे ईमेल द्वारा हो या भौतिक रूप में); और

बी. जब तक कि पीड़ित व्यक्ति स्वयं वकील न हो तब तक वकील को छोड़कर शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज कराई गई हो, जो वकील न हो; और

सी. शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूर्ण जानकारी प्रदान करता है; और

डी. शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है; और

ई. शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले संबंधित RE को लिखित रूप में या किसी अन्य माध्यम से शिकायत की थी, जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है; और

जी. शिकायत उप-खंड (1)(एफ) में निर्दिष्ट समय सीमा समाप्त होने की तिथि से या संबंधित RE से अंतिम संचार की तिथि से, जो भी बाद में हो, 90 दिनों के भीतर RBI लोकपाल को की जाती है; और

एच. शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जो पहले से ही RBI लोकपाल कार्यालय के समक्ष विचाराधीन है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता द्वारा की गई हो या उसके साथ एक या अधिक शिकायतकर्ताओं द्वारा; या

आई. शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जिसका RBI लोकपाल कार्यालय द्वारा पहले ही निपटारा किया गया हो या गुण-दोष के आधार समाधान किया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता द्वारा की गई हो या उसके साथ एक या अधिक शिकायतकर्ताओं द्वारा; और

जे. शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जो पहले से ही किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष विचाराधीन है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता द्वारा की गई हो या उसके साथ एक या अधिक शिकायतकर्ताओं द्वारा; या

के. यह शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जिसका पहले ही किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा निपटारा किया जा चुका है या गुण-दोष के आधार पर समाधान किया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता द्वारा की गई हो या उसके साथ एक या अधिक शिकायतकर्ताओं द्वारा; और

एल. RE को शिकायत परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत ऐसे दावों के लिए निर्धारित परिसीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी।

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IO), 2026 मुख्य विशेषताएं

II. निम्नलिखित मामलों से संबंधित शिकायतें इस योजना के दायरे से बाहर रखी गई हैं:

- ए. किसी RE के वाणिज्यिक निर्णय या फैसले से संबंधित मामले;
- बी. विक्रेता और RE के बीच विवाद;
- सी. RE के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध शिकायतें;
- डी. किसी न्यायिक/अर्ध-न्यायिक या वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में RE द्वारा की गई कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत;
- ई. रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में न आने वाली सेवाएं;
- ऍफ़. विभिन्न RE के बीच विवाद;
- जी. RE के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद;
- एच. ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनियां (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है; और
- आई. RE के उन ग्राहकों से संबंधित शिकायत जो इस योजना में शामिल नहीं हैं।

III. खंड (I) में निर्दिष्ट पात्रता शर्तों को पूरा न करने वाली शिकायतें और उपरोक्त खंड (II) में उल्लिखित शिकायतें, शिकायतकर्ता को उचित सूचना देते हुए, बिना किसी और जांच के शुरुआत में ही अस्वीकार्य मानकर खारिज कर दी जाएंगी।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

शिकायतें निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से प्रस्तुत की जा सकती हैं:

- (1) भारतीय रिज़र्व बैंक के शिकायत प्रबंधन प्रणाली पोर्टल cms.rbi.org.in के माध्यम से ऑनलाइन;
- (2) भारतीय रिज़र्व बैंक के CRPC को संबोधित ईमेल द्वारा; या
- (3) भौतिक रूप में, डाक द्वारा या हाथों-हाथ डिलीवरी सुपुर्दगी द्वारा, जो शिकायतकर्ता या उनके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित हो और CRPC को संबोधित हो। किसी भी RBI कार्यालय में प्रस्तुत शिकायतें आगे की प्रक्रिया के लिए स्वतः ही CRPC को भेज दी जाएंगी। (पता: केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017)

अपने RE के समक्ष शिकायत दर्ज करें
सबसे पहले RE की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली से संपर्क करें। यह कदम अनिवार्य है — RE में पंजीकरण कराए बिना लोकपाल से सीधे संपर्क नहीं किया जा सकता।



प्राप्त उत्तर संतोषजनक नहीं है, शिकायत का आंशिक समाधान हुआ है/पूरी तरह से खारिज कर दी गई है, या शिकायत दर्ज होने के 30 दिनों के अंदर कोई जवाब नहीं मिला है।



लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें
cms.rbi.org.in पर ऑनलाइन, ईमेल द्वारा या हस्ताक्षरित प्रति के रूप में केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) में जमा करें।

30 दिनों के

यदि ग्राहक ने किसी अन्य मंच से संपर्क नहीं किया है

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOs), 2026 मुख्य विशेषताएं

- (1) यदि शिकायतकर्ता किसी निर्णय से असंतुष्ट हो तो वह निर्णय प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी (रिजर्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक) के समक्ष अपील कर सकता है।
- (2) बशर्ते कि यदि अपीलीय प्राधिकारी संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास समय सीमा के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि प्रदान कर सकता है।

RBI द्वारा दिया गया निर्णय

(1) जब तक कि धारा 16 के तहत शिकायत खारिज न हो जाए, RBI लोकपाल निम्नलिखित स्थितियों में निर्णय पारित करेगा:

ए) RE द्वारा धारा 14(3) में उल्लिखित दस्तावेज/जानकारी प्रस्तुत न करना; या

बी) RBI लोकपाल के समक्ष रखे गए दस्तावेजों और सामग्री के आधार पर धारा 14(8) के तहत मामले का समाधान न होना।

बशर्ते कि निर्णय पारित करने से पहले दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर (मौखिक या लिखित रूप में) दिया जाए।

(2) निर्णय की एक प्रति शिकायतकर्ता और RE को भेजी जाएगी।

(3) पारित निर्णय तब तक निरस्त और अप्रभावी हो जाएगा जब तक कि शिकायतकर्ता निर्णय की प्रति प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर संबंधित RE को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान के रूप में निर्णय की स्वीकृति का पत्र प्रस्तुत न कर दे।

(4) RE को निर्णय का अनुपालन करना होगा और शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर RBI लोकपाल को अनुपालन की सूचना देनी होगी या धारा 17 के प्रावधानों के अधीन अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील करनी होगी।

(5) योजना के अंतर्गत स्वीकार्य मुआवजे की राशि:

ए) योजना के अंतर्गत विचार किए जा सकने वाले विवाद में शामिल राशि पर कोई सीमा नहीं है।

बी) योजना के अंतर्गत परिणामी हानि के लिए ₹30 लाख तक का मुआवजा दिया जा सकता है।

सी) योजना के अंतर्गत शिकायतकर्ता द्वारा झेली गई उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के लिए ₹3 लाख तक का मुआवजा दिया जा सकता है।

नोट

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- शिकायतकर्ता न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकारी मंच से संपर्क करने का हकदार है।
- योजना की प्रति हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है।