

## भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2026

### मुख्य विशेषताएँ

भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 (आरबी-आईओएस, 2026) 1 जुलाई, 2026 से प्रभावी होगी तथा इसके साथ ही भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 को निरस्त कर दिया गया है।

यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के निवारण हेतु एक कम लागत वाली, त्वरित एवं गैर-विवादात्मक वैकल्पिक शिकायत निवारण प्रणाली प्रदान करती है।

यह योजना 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' के दृष्टिकोण को जारी रखते हुए आरबीआई लोकपाल तंत्र को क्षेत्राधिकार-निरपेक्ष बनाती है।

### **प्रयोज्यता**

यह योजना निम्नलिखित विनियमित संस्थाओं पर लागू होती है:

- सभी वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, राज्य सहकारी बैंक, केंद्रीय सहकारी बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक तथा गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक जिनकी जमा राशि ₹50 करोड़ एवं उससे अधिक है।
- सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ (आवास वित्त कंपनियों, CICs, IDF-NBFCs, NBFC-IFCs, NOFHCs, प्राथमिक डीलरों तथा मॉर्गेंज गारंटी कंपनियों को छोड़कर), जो जमा स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं या जिनका ग्राहक इंटरफेस है, और जिनकी परिसंपत्ति का आकार ₹100 करोड़ एवं उससे अधिक है।
- सभी गैर-बैंक प्रीपेड भुगतान उपकरण जारीकर्ता।
- क्रेडिट सूचना कंपनियाँ ।

### **आरबी-आईओएस, 2026 की मुख्य विशेषताएँ**

1. इस योजना में शिकायत दर्ज करने का आधार "सेवा में कमी निर्धारित किया गया है, साथ ही कुछ विशेष अपवादों की सूची भी दी गई है। किसी शिकायत को केवल इस आधार पर अस्वीकार नहीं किया जाएगा कि वह पूर्ववर्ती योजना में निर्धारित आधारों के अंतर्गत नहीं आती है।

- यह योजना क्षेत्राधिकार-निरपेक्ष है। शिकायतकर्ता को किसी विशिष्ट लोकपाल कार्यालय या योजना का चयन करने की आवश्यकता नहीं है—सभी शिकायतों का निपटान एकल पोर्टल के माध्यम से किया जाता है।
- भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) स्थापित किया गया है, जो किसी भी भाषा में प्राप्त भौतिक एवं ई-मेल शिकायतों को प्राप्त करने एवं प्रारंभिक प्रसंस्करण का कार्य करता है।

|                           |                                                                                                                                              |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ऑनलाइन पोर्टल</b>      | <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>                                                                                  |
| <b>ईमेल</b>               | <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>                                                                                         |
| <b>भौतिक पता</b>          | केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)<br>चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक,<br>सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा,<br>चंडीगढ़ - 160017। |
| <b>टोल-फ्री हेल्पलाइन</b> | #14448 (24x7 IVRS; एजेंट सपोर्ट सोमवार से शनिवार, सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे तक, अंग्रेज़ी, हिंदी और 10 क्षेत्रीय भाषाओं में)            |

- विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने तथा उसके विरुद्ध दर्ज शिकायतों के संबंध में आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराने की जिम्मेदारी प्रधान नोडल अधिकारी की होगी, जिसका पद महाप्रबंधक या उसके समकक्ष स्तर से कम नहीं होना चाहिए।

#### प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण

|                         |                                                                                                  |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>नाम</b>              | श्री विजेन्द्र सिंह शेखावत                                                                       |
| <b>पता</b>              | दूसरी मंजिल, यूनिट टावर, 32-ए, न्यू सांगानेर रोड, महावीर नगर, सुमेर नगर, मानसरोवर, जयपुर -302020 |
| <b>ईमेल आईडी</b>        | <a href="mailto:pno@choiceindia.com">pno@choiceindia.com</a>                                     |
| <b>कस्टमर केयर नंबर</b> | 1800 203 5193                                                                                    |

5. यदि किसी विनियमित संस्था द्वारा निर्धारित समयावधि के भीतर अपना लिखित उत्तर एवं आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किए जाते हैं और इस कारण भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल द्वारा उसके विरुद्ध कोई निर्णय जारी किया जाता है, तो ऐसी स्थिति में उस विनियमित संस्था को अपील करने का कोई अधिकार प्राप्त नहीं होगा।

### शिकायत की स्वीकार्यता हेतु शर्तें

योजना के अंतर्गत कोई शिकायत तभी स्वीकार्य होगी, जब:

- (a) शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने से पूर्व संबंधित विनियमित संस्था को लिखित शिकायत की हो (जिसका प्रमाण प्रस्तुत किया जा सके), तथा:
  - विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर (या भारतीय रिज़र्व बैंक, एनपीसीआई अथवा कार्ड नेटवर्क के दिशानिर्देशों में निर्दिष्ट अवधि, जो भी अधिक हो) शिकायतकर्ता को कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो; अथवा शिकायतकर्ता प्राप्त उत्तर/समाधान से संतुष्ट न हो; तथा
  - शिकायत, उपर्युक्त समय-सीमा समाप्त होने की तिथि अथवा संबंधित विनियमित संस्था से प्राप्त अंतिम संचार की तिथि, जो भी बाद की हो, से 90 दिनों के भीतर भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत की गई हो।
- (b) विनियमित संस्था को की गई शिकायत, सीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत निर्धारित परिसीमा अवधि समाप्त होने से पूर्व की गई हो।
- (c) शिकायत उसी कारण-ए-कार्यवाही से संबंधित न हो, जो पहले से:
  - भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल के समक्ष लंबित हो, अथवा लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाई/निर्णीत की जा चुकी हो; या
  - किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ अथवा किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित हो, अथवा ऐसे मंच द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाई/निर्णीत की जा चुकी हो।
- (d) शिकायत अपमानजनक, तुच्छ अथवा दुर्भावनापूर्ण/उत्पीड़क प्रकृति की न हो।
- (e) शिकायतकर्ता योजना में निर्धारित अनुसार सभी आवश्यक एवं पूर्ण जानकारी प्रदान करे।

- (f) शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा स्वयं अथवा उसके अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से प्रस्तुत की गई हो। हालांकि, अधिकृत प्रतिनिधि के रूप में कोई अधिवक्ता नहीं हो सकता, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।

## योजना के दायरे से बाहर के विषय

निम्नलिखित मामलों से संबंधित कोई भी शिकायत इस योजना के अंतर्गत स्वीकार्य नहीं होगी:

- किसी विनियमित संस्था के वाणिज्यिक निर्णय या व्यावसायिक विवेकाधीन निर्णय से संबंधित मामले।
- किसी विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच उत्पन्न विवाद।
- विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों/कार्यपालकों के विरुद्ध शिकायतें।
- किसी न्यायिक, अर्ध-न्यायिक, वैधानिक अथवा कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित संस्था द्वारा की गई कार्रवाई से उत्पन्न शिकायतें।
- ऐसी सेवाएँ जो भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत नहीं आती हैं।
- दो या अधिक विनियमित संस्थाओं के बीच के विवाद।
- विनियमित संस्था के कर्मचारी और नियोक्ता के बीच संबंधों से संबंधित विवाद।
- ऐसी शिकायतें जिनके लिए क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 के अंतर्गत उपचार उपलब्ध है।
- ऐसी विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों से संबंधित शिकायतें जो इस योजना के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।

## विनियमित संस्था की उत्तरदायित्व संबंधी बाध्यताएँ

भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल द्वारा शिकायत अग्रेषित किए जाने पर, विनियमित संस्था को 15 दिनों के भीतर अपना लिखित उत्तर तथा सभी संबंधित दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे। ऐसा करने में विफल रहने पर लोकपाल एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है तथा उपलब्ध साक्ष्यों के आधार पर निर्णय जारी कर सकता है।

## योजना के अंतर्गत अनुमन्य प्रतिकर

| प्रतिकर का प्रकार                                                    | अधिकतम राशि   |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|
| विवादित राशि (कोई ऊपरी सीमा नहीं)                                    | कोई सीमा नहीं |
| शिकायतकर्ता को हुआ परिणामी नुकसान                                    | ₹30 लाख       |
| समय की बर्बादी, हुआ खर्च, और शिकायतकर्ता को हुई परेशानी/मानसिक पीड़ा | ₹3 लाख        |

## निर्णय एवं अपील संबंधी प्रावधान

### निर्णय:

- भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल द्वारा पारित निर्णय (Award) तब तक प्रभावी नहीं होगा, जब तक शिकायतकर्ता निर्णय की प्रति प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपने दावे के पूर्ण एवं अंतिम निपटान के रूप में निर्णय की स्वीकृति का पत्र विनियमित संस्था को प्रस्तुत नहीं कर देता।
- विनियमित संस्था, स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर निर्णय का अनुपालन करेगी अथवा अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील दायर करेगी।

### अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील:

- यदि शिकायतकर्ता लोकपाल द्वारा पारित निर्णय से असंतुष्ट है, तो वह निर्णय प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील प्रस्तुत कर सकता है।
- यदि विनियमित संस्था गुण-दोष के आधार पर पारित किसी निर्णय से असंतुष्ट है, तो वह शिकायतकर्ता द्वारा स्वीकृति पत्र प्रस्तुत किए जाने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील दायर कर सकती है। ऐसी अपील दायर करने के लिए कार्यकारी निदेशक अथवा समकक्ष पदाधिकारी की पूर्व स्वीकृति आवश्यक होगी।
- यदि विनियमित संस्था ने निर्धारित समय के भीतर अपना लिखित उत्तर एवं आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किए हैं और इस कारण उसके विरुद्ध निर्णय पारित किया गया हो, तो उसे उस निर्णय के विरुद्ध अपील करने का कोई अधिकार प्राप्त नहीं होगा।
- यदि विलंब के लिए पर्याप्त कारण दर्शाया जाता है, तो अपीलीय प्राधिकरण अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि प्रदान कर सकता है।

---

अधिक जानकारी के लिए कृपया चॉइस फिनसर्व प्राइवेट लिमिटेड की वेबसाइट [www.choiceindia.com](http://www.choiceindia.com) अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर उपलब्ध योजना का संदर्भ लें। योजना की एक प्रति हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है तथा ग्राहक के अनुरोध पर उसे प्रदान की जाएगी।

\*\*\*\*\*