

मुख्य विशेषताएँ: रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2026

संलग्न दस्तावेज़ विनियमों का एक संक्षिप्त सारांश है। अधिक जानकारी के लिए कृपया हमारी वेबसाइट <https://www.sammaancapital.com/> या RBI की वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध योजना का विस्तृत विवरण देखें।

रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS), 2026 का उद्देश्य योजना के अंतर्गत आने वाली विनियमित संस्थाओं (Regulated Entities) के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए किफायती, शीघ्र और गैर-विवादात्मक वैकल्पिक शिकायत निवारण व्यवस्था प्रदान करना है।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2026, 1 जुलाई 2026 से प्रभावी है।

विनियमों के अनुसार कुछ प्रमुख परिभाषाएँ

“शिकायत (Complaint)” का अर्थ है किसी ग्राहक या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा लिखित रूप में प्रस्तुत किया गया ऐसा अभ्यावेदन, जिसमें विनियमित संस्था द्वारा सेवा में कमी (Deficiency in Service) का आरोप लगाया गया हो और योजना के प्रावधानों के अंतर्गत राहत की मांग की गई हो।

“सेवा में कमी (Deficiency in Service)” का अर्थ किसी ऐसी सेवा में कमी या अपर्याप्तता है, जिसे विनियमित संस्था द्वारा कानूनन या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिससे ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी।

“ग्राहक (Customer)” का अर्थ वह व्यक्ति है जो विनियमित संस्था द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा का उपयोग करता है या ऐसी सेवा के लिए आवेदक है।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 की मुख्य विशेषताएँ

- विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक से सेवा में कमी होने पर प्रभावित कोई भी ग्राहक योजना के अंतर्गत स्वयं या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है। अधिवक्ता के माध्यम से शिकायत नहीं की जा सकती, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं प्रभावित व्यक्ति न हो।
- ऐसे विवाद की राशि पर कोई सीमा नहीं है जिसे लोकपाल के समक्ष लाया जा सकता है और जिसके संबंध में लोकपाल समझौता कराने या Award पारित करने में सहायता कर सकता है। हालांकि, शिकायतकर्ता को हुई परिणामी हानि के लिए लोकपाल अधिकतम ₹30 लाख तक मुआवजा प्रदान कर सकता है। इसके अतिरिक्त, शिकायतकर्ता के समय, खर्च तथा उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के लिए अधिकतम ₹3 लाख तक मुआवजा प्रदान किया जा सकता है।
- भारतीय रिज़र्व बैंक ने पूरे भारत से शिकायतें प्राप्त करने के लिए चंडीगढ़ में Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC) स्थापित किया है।
- शिकायत ऑनलाइन RBI पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से दर्ज की जा सकती है।

शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से निम्नलिखित पते पर Centralised Receipt and Processing Centre, Chandigarh को भी भेजी जा सकती है:

Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC)

Reserve Bank of India
Central Vista Sector-17

इसके अतिरिक्त, शिकायतकर्ता योजना तथा शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया की जानकारी प्राप्त करने के लिए Toll Free Contact Centre **1800-572-7777** पर संपर्क कर सकते हैं। Contact Centre के अधिकारियों से संपर्क की सुविधा सोमवार से शनिवार तक, राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर, सुबह 9:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक उपलब्ध है।

5. शिकायत की स्वीकार्यता (Maintainability) के आधार

(1) योजना के अंतर्गत शिकायत तभी स्वीकार्य होगी जब निम्नलिखित शर्तें पूरी होती हों:

(a) शिकायत सीधे RBI Ombudsman को संबोधित की गई हो। हालांकि, ऐसी communication इसमें शामिल नहीं होगी जिसमें RBI को केवल ई-मेल या भौतिक रूप से प्रति (CC) में रखा गया हो; और

(b) शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा स्वयं या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की गई हो, अधिवक्ता के माध्यम से नहीं, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं प्रभावित व्यक्ति न हो; और

(c) शिकायतकर्ता ने योजना के Clause 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान की हो; और

(d) शिकायत अपमानजनक, निराधार या परेशान करने वाली प्रकृति की न हो; और

(e) शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले बैंक के समक्ष लिखित रूप में या किसी अन्य माध्यम से शिकायत की हो तथा शिकायत करने का प्रमाण प्रस्तुत कर सके; और

(f) बैंक द्वारा शिकायत प्राप्त होने के बाद शिकायतकर्ता को 30 दिनों के भीतर, या RBI/NPCI/Card Network दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित अवधि के भीतर, जो भी अधिक हो, कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो; या शिकायतकर्ता बैंक द्वारा दिए गए उत्तर/समाधान से संतुष्ट न हो; और

(g) RBI Ombudsman के समक्ष शिकायत उस समय-सीमा के समाप्त होने की तारीख या बैंक से प्राप्त अंतिम communication की तारीख, इनमें से जो बाद की हो, से 90 दिनों के भीतर की गई हो; और

(h) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो जो पहले से RBI Ombudsman के कार्यालय के समक्ष लंबित हो; और

(i) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो जिसका RBI Ombudsman के कार्यालय द्वारा पहले ही समाधान या गुण-दोष के आधार पर निपटारा किया जा चुका हो; और

(j) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो जो किसी Court, Tribunal, Arbitrator या किसी अन्य न्यायिक/अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष पहले से लंबित हो; और

(k) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो जिसका किसी Court, Tribunal, Arbitrator या किसी अन्य न्यायिक/अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा पहले ही समाधान या गुण-दोष के आधार पर निपटारा किया जा चुका हो; और

(l) बैंक के समक्ष शिकायत Limitation Act, 1963 के अंतर्गत ऐसे दावों के लिए निर्धारित limitation period समाप्त होने से पहले की गई हो।

(2) निम्नलिखित मामलों से संबंधित शिकायतें योजना के दायरे से बाहर होंगी:

(a) बैंक के वाणिज्यिक निर्णय या व्यावसायिक निर्णय से संबंधित मामले।

(b) Vendor और बैंक के बीच विवाद।

(c) बैंक के Management या Executives के विरुद्ध शिकायतें।

(d) न्यायिक/अर्ध-न्यायिक, वैधानिक या कानून लागू करने वाली प्राधिकरण के आदेशों का पालन करते हुए बैंक द्वारा की गई

कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत।

(e) ऐसी सेवा जो RBI के नियामकीय अधिकार क्षेत्र में नहीं आती।

(f) दो Regulated Entities के बीच विवाद।

(g) बैंक के कर्मचारी और नियोक्ता के संबंध से संबंधित विवाद।

(h) ऐसी शिकायत जिसके लिए Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 की Section 18 में उपचार उपलब्ध कराया गया है।

(i) ऐसे बैंक ग्राहकों से संबंधित शिकायतें जो योजना के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।

(3) उप-खंड (1) में निर्धारित पात्रता शर्तों को पूरा नहीं करने वाली शिकायतों तथा उप-खंड (2) में उल्लिखित शिकायतों को बिना आगे जांच किए प्रारंभिक स्तर पर ही non-maintainable के रूप में अस्वीकार किया जाएगा और शिकायतकर्ता को उचित रूप से सूचित किया जाएगा।

7. शिकायत प्राप्त होने पर बैंक को शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों के भीतर सभी संबंधित दस्तावेजों के साथ लिखित उत्तर Ombudsman को देना होगा। हालांकि, बैंक के लिखित अनुरोध पर और Ombudsman की संतुष्टि होने पर, Ombudsman बैंक को अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज प्रस्तुत करने के लिए उचित अतिरिक्त समय दे सकता है।

8. यदि बैंक 15 दिनों के भीतर अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज प्रस्तुत करने में विफल रहता है, तो Ombudsman उपलब्ध अभिलेखों में मौजूद साक्ष्यों के आधार पर एकतरफा (ex-parte) कार्यवाही कर सकता है तथा उचित आदेश या Award पारित कर सकता है।

9. RBI Ombudsman या RBI Deputy Ombudsman, जैसा लागू हो, शिकायतकर्ता और बैंक के बीच आपसी समझौते के माध्यम से शिकायत के समाधान की सुविधा प्रदान करने का प्रयास करेगा। ऐसी कार्यवाही के दौरान दोनों पक्षों को RBI Ombudsman के कार्यालय द्वारा निर्धारित समय में संबंधित दस्तावेज या सामग्री प्रस्तुत करने संबंधी निर्देशों का पालन करना होगा।

10. शिकायत के समाधान को बढ़ावा देने के लिए RBI Ombudsman या RBI Deputy Ombudsman यह सुनिश्चित करेगा कि एक पक्ष द्वारा प्रस्तुत लिखित उत्तर, supporting documents या material, जहां तक वह शिकायत से संबंधित हो, दूसरे पक्ष को उपलब्ध कराया जाए और आवश्यकतानुसार उचित प्रक्रिया तथा अतिरिक्त समय प्रदान किया जाए।

11. RBI Ombudsman, यदि आवश्यक समझे और शिकायत की परिस्थितियों को देखते हुए, किसी भी चरण में बैंक को ऐसा कदम उठाने की सलाह दे सकता है जिससे शिकायत का पूर्ण या आंशिक समाधान एवं निपटारा हो सके।

(a) यदि बैंक निर्धारित समय में सलाह के अनुसार कार्रवाई करता है और शिकायतकर्ता उसे स्वीकार करता है, तो योजना के Clause 14(8)(b) के अंतर्गत शिकायत बंद कर दी जाएगी।

(b) यदि शिकायतकर्ता निर्धारित समय में कोई उत्तर नहीं देता या ऐसी आपत्ति उठाता है जो निराधार पाई जाती है, तो शिकायत क्रमशः Clause 14(8)(a) या Clause 14(8)(d) के अंतर्गत बंद कर दी जाएगी।

12. यदि RBI Ombudsman/RBI Deputy Ombudsman की राय में दोनों पक्षों द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज और लिखित प्रस्तुतियाँ समझौते पर पहुंचने के लिए पर्याप्त नहीं हैं, तो आवश्यकता होने पर शिकायतकर्ता और बैंक के अधिकारियों के बीच conciliation meeting आयोजित की जा सकती है। यदि बैठक होती है और शिकायत का आपसी सहमति से समाधान हो जाता है, तो बैठक की कार्यवाही दर्ज की जाएगी और दोनों पक्ष यह दर्शाते हुए उस पर हस्ताक्षर करेंगे कि वे समझौते से सहमत हैं।

ऐसी बैठक RBI Ombudsman की उपस्थिति में तथा पक्षकारों की व्यक्तिगत या ऑनलाइन उपस्थिति में आयोजित की जा सकती है।

13. यदि बैंक Integrated Ombudsman Scheme के Clause 15(1)(a) के अनुसार निर्धारित समय में अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज प्रस्तुत नहीं करता है, तो बैंक को Appeal का अधिकार नहीं होगा।

14. Award की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता द्वारा बैंक को Award को अपने दावे के पूर्ण एवं अंतिम निपटारे के रूप में स्वीकार करने वाला पत्र प्रस्तुत नहीं किया जाता है, तो Award समाप्त हो जाएगा और उसका कोई प्रभाव नहीं रहेगा।

15. Ombudsman Office द्वारा पारित Award या शिकायत की अस्वीकृति से असंतुष्ट शिकायतकर्ता Award या शिकायत अस्वीकृति की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर Appellate Authority के समक्ष Appeal कर सकता है।

16. यदि Appellate Authority संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास निर्धारित समय में Appeal न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि प्रदान कर सकता है।

योजना की प्रति हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है। ग्राहक के अनुरोध पर संदर्भ के लिए इसकी प्रति उपलब्ध कराई जाएगी।