

भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2026

जन जागरूकता के लिए प्रमुख विशेषताएं

जनता के हित में और वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र को अधिक सुव्यवस्थित, प्रभावी और ग्राहक-केंद्रित बनाने के उद्देश्य से, भारतीय रिज़र्व बैंक ने 'RBI एकीकृत लोकपाल योजना 2026' पेश की है।

1. शिकायत दाखिल करने के आधार और समय-सीमा

एकीकृत लोकपाल योजना के तहत निम्नलिखित में से किसी भी घटना के घटित होने की तारीख से 90 दिनों के भीतर शिकायत दर्ज की जा सकती है:

- ऐसा कोई कार्य या चूक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी आती है, जो नवधन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा वैधानिक या अन्यथा प्रदान की जाने वाली सेवा में किसी भी कमी या अपर्याप्तता को संदर्भित करता है, और जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी।
- नवधन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा शिकायत को पूरी तरह से अस्वीकार/आंशिक रूप से हल कर दिया गया है; या
- नवधन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा दिया गया उत्तर शिकायतकर्ता के लिए असंतोषजनक है; या
- शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 दिनों के भीतर नवधन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है (बशर्ते शिकायत RBI एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 के पैरा 10 के तहत निर्दिष्ट शर्तों को पूरा करती हो)।

चरण 1: लिखित शिकायत दर्ज करें

नवधन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड के पास अपनी शिकायत लिखित रूप में सीधे दर्ज करें।

चरण 2: 30 दिनों तक प्रतीक्षा करें

जवाब के लिए 30 दिनों तक प्रतीक्षा करें। आप मामला तभी आगे बढ़ा सकते हैं जब कोई उत्तर न मिले, या उत्तर संतोषजनक न हो।

चरण 3: RBI तक मामला पहुँचाएँ

30 दिनों की अवधि समाप्त होने या हमारे अंतिम संवाद के 90 दिनों के भीतर RBI लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें।

2. रखरखाव के प्रमुख नियम

- वकील की मनाही:** शिकायत आपको स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज करानी होगी, जो वकील नहीं हो सकता (जब तक कि वकील स्वयं पीड़ित ग्राहक न हो)।
- वैकल्पिक तंत्र:** यह वैकल्पिक विवाद समाधान (ADR) मंच है। यदि आपकी शिकायत पहले से ही किसी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ के समक्ष लंबित है या उस पर निर्णय लिया जा चुका है, तो आप RBI लोकपाल के पास समानांतर रूप से शिकायत दर्ज या जारी नहीं रख सकते।

3. अवॉर्ड और याचिकाएं

- अवॉर्ड:** यदि मामला सुनवाई के योग्य नहीं होने के आधार पर खारिज नहीं होता है, तो RBI लोकपाल इन स्थितियों में विशिष्ट प्रदर्शन या वित्तीय मुआवजे का निर्देश देते हुए 'अवॉर्ड' जारी कर सकता है:
 - (a) दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करना; या
 - (b) RBI लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत दस्तावेजों और सामग्री के आधार पर मामला सुलझ नहीं रहा है।
- स्वीकृति:** अवॉर्ड के प्रभावी होने के लिए, शिकायतकर्ता को अवॉर्ड की कॉपी मिलने के 30 दिनों के भीतर नवधन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड को लिखित स्वीकृति पत्र जमा करना अनिवार्य है।
- अपील:** यदि अवॉर्ड से असंतुष्ट हैं, तो शिकायतकर्ता अवॉर्ड प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर अपील दायर कर सकता है। नवधन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड शिकायतकर्ता के स्वीकृति पत्र की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपील कर सकता है।

4. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया और स्थान

शिकायतों के साथ हमारे पास दर्ज मूल शिकायत की प्रति, हमारा जवाब (यदि कोई हो) और सहायक दस्तावेज़ संलग्न होने चाहिए।

- ऑनलाइन पोर्टल:** <https://cms.rbi.org.in> (इस पोर्टल का सीधा लिंक हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध है <https://www.navadhan.com>)
- ईमेल आईडी:** crpc@rbi.org.in
- फिजिकल पोस्ट:** सेंट्रलाइज़्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), चौथी मंज़िल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ – 160017
- राष्ट्रीय हेल्पलाइन:** टोल-फ्री #14448 (अंग्रेज़ी, हिंदी और 10 क्षेत्रीय भाषाओं में 24x7 उपलब्ध)

योजना के अधिक विवरण के लिए, देखें https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

RB-IOS 2026 की एक पूरी प्रति इस शाखा कार्यालय में भौतिक रूप से उपलब्ध है और अनुरोध करने पर संदर्भ के लिए आपको प्रदान की जाएगी।