

भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 की मुख्य विशेषताएँ

1. पात्रता

सेवा में कमी के कारण अगर किसी ग्राहक को किसी विनियमित संस्था से शिकायत है, तो वह निम्न शर्तों के पूरा होने पर शिकायत दर्ज कर सकता है:

- शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या दुर्भावनापूर्ण या परेशान करने वाली नहीं होनी चाहिए
- शिकायत पहले KMPL के पास दर्ज कराई गई हो और
- विनियमित संस्था की ओर से 30 दिनों के अंदर कोई उत्तर न मिला हो, या मिला हुआ उत्तर संतोषजनक न हो।

2. शिकायत दर्ज करने की समय-सीमा

KMPL के उत्तर मिलने की तारीख से / उत्तर देने की समय-सीमा समाप्त होने की तारीख से 90 दिनों के अंदर RBI में शिकायत दर्ज करनी होगी।

3. शिकायत दर्ज करने का तरीका

- ईमेल: crpc@rbi.org.in
- ऑनलाइन: <https://cms.rbi.org.in/>
- डाक द्वारा:
सैंट्रलाइज़्ड रिसीप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC)
भारतीय रिज़र्व बैंक,
चौथी मंज़िल, सेक्टर 17,
चंडीगढ़ - 160017

4. शिकायत दर्ज करने के लिए आवश्यक दस्तावेज़ / जानकारी

ग्राहक को निर्धारित फ़ॉर्मेट में निम्नलिखित जानकारी देनी होगी, शिकायत का विवरण, सेवा में कमी का स्वरूप, विनियमित संस्था द्वारा दिया गया उत्तर, अन्य आवश्यक सहायक दस्तावेज़।

5. शिकायत का निपटारा

RBI लोकपाल किसी भी चरण में शिकायत को अस्वीकार कर सकता है, अगर (a) शिकायत इस योजना के अंतर्गत सुनवाई योग्य नहीं है या (b) शिकायत में सेवा में किसी कमी का उल्लेख नहीं है, इसलिए वह वैध नहीं है या (c) उसी मामले से संबंधित प्रकरण पहले से किसी न्यायालय, अधिकरण या किसी अन्य न्यायिक/अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित है या दायर किया जा चुका है।

RBI लोकपाल शिकायत के समाधान के लिए आवश्यक कार्रवाई करने का अधिकार रखता है, जिसमें सलाह जारी करना, सुलह कराना, फैसला देना आदि शामिल हैं। योजना के प्रावधानों के अनुसार, RBI लोकपाल शिकायतकर्ता को वित्तीय/परिणामी नुकसान, मानसिक उत्पीड़न तथा शिकायत के कारण हुए खर्चों के लिए मुआवज़ा भी दिला सकता है।

योजना की ज़्यादा जानकारी के लिए नीचे दिए गए लिंक पर क्लिक करें:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

योजना की एक प्रति अनुरोध करने पर हमारी शाखाओं में भी संदर्भ हेतु उपलब्ध है।