

रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2026
मुख्य विशेषताएँ

रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS), 2026 का उद्देश्य योजना के अंतर्गत आने वाली शिकायतों के निवारण हेतु विनियमित इकाई के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए एक किफायती, त्वरित, गैर-विरोधात्मक वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है।

कोई भी ग्राहक, जो विनियमित इकाई के किसी कार्य या चूक से उत्पन्न सेवा में कमी के कारण प्रभावित हो, योजना के अंतर्गत व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है। अधिकृत प्रतिनिधि से आशय ऐसे व्यक्ति से है, जो अधिवक्ता न हो तथा जिसे शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त एवं लिखित रूप से अधिकृत किया गया हो, ताकि वह भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व कर सके।

भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल, विनियमित इकाई के ग्राहकों द्वारा सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर विचार करेगा। “सेवा में कमी” का अर्थ किसी ऐसी सेवा में कमी, त्रुटि या अपर्याप्तता से है, जिसे विनियमित इकाई को विधिक या अन्य किसी आधार पर प्रदान करना आवश्यक है, और जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

योजना के अंतर्गत ऑनलाइन की गई शिकायतें पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर पंजीकृत की जाएंगी। ई-मेल (crpc@rbi.org.in) तथा भौतिक प्रपत्र के माध्यम से की गई शिकायतें, जिनमें डाक द्वारा भेजी गई तथा व्यक्तिगत रूप से जमा की गई शिकायतें भी शामिल हैं, परिशिष्ट (दिए गए लिंक) में निर्दिष्ट प्रारूप में निम्नलिखित पते पर संबोधित एवं प्रेषित की जाएंगी:

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र,
चौथी मंज़िल, भारतीय रिज़र्व बैंक,
सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा,
चंडीगढ़-160017।

योजना के दायरे में न आने वाली शिकायतें

1. विनियमित इकाई के व्यावसायिक निर्णय या विवेक से संबंधित मामले;
2. किसी विक्रेता और विनियमित इकाई के बीच का विवाद;
3. विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध शिकायतें;
4. न्यायिक/अर्ध-न्यायिक, वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित इकाई द्वारा की गई कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत;
5. ऐसी सेवा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के नियामकीय दायरे में नहीं आती;
6. विनियमित इकाई के बीच का विवाद;
7. विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद;
8. ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपचार उपलब्ध कराया गया है; तथा
9. ऐसे विनियमित इकाई के ग्राहकों से संबंधित शिकायत, जो योजना के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।

Alpha Alternatives Financial Services Private Limited

34th Floor, Sunshine Tower, Senapati Bapat Marg, Dadar West, Mumbai 400 013
CIN: U65923MH1993PTC075162 | Web: fin.alt-alpha.com | B: +91-22-6145-8900
E: info@alt-alpha.com



भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल द्वारा पारित निर्णय

1. भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल, विनियमित इकाई द्वारा दस्तावेज़ों/सूचना उपलब्ध न कराए जाने की स्थिति में या भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत दस्तावेज़ों एवं सामग्री के आधार पर मामला बंद किए जाने की स्थिति में निर्णय पारित करेगा। निर्णय पारित करने से पूर्व दोनों पक्षों को सुनवाई का युक्तिसंगत अवसर (मौखिक या लिखित) प्रदान किया जाएगा।
2. पारित निर्णय तब तक प्रभावी नहीं होगा और निरस्त माना जाएगा, जब तक शिकायतकर्ता निर्णय की प्रति प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर संबंधित विनियमित इकाई को अपने दावे के पूर्ण एवं अंतिम निपटान के रूप में निर्णय की स्वीकृति-पत्र प्रस्तुत नहीं करता।
3. विनियमित इकाई, शिकायतकर्ता से स्वीकृति-पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर निर्णय का अनुपालन करेगा और अनुपालन की सूचना भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल को देगा अथवा अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील करेगा।

अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील

1. जारी किए गए निर्णय के विरुद्ध विनियमित इकाई को अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।
2. यदि विनियमित इकाई किसी निर्णय से असंतुष्ट है, तो वह शिकायतकर्ता के निर्णय-स्वीकृति पत्र की प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील प्रस्तुत कर सकता है। ऐसी अपील केवल कार्यकारी निदेशक/समान पद के अन्य अधिकारी की पूर्व स्वीकृति से ही दायर की जा सकती है।
3. यदि शिकायतकर्ता किसी 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।
4. अपीलीय प्राधिकरण, पक्षकारों को सुनवाई का युक्तिसंगत अवसर (मौखिक या लिखित) प्रदान करने के बाद:

(क) अपील को खारिज कर सकता है; या

(ख) अपील स्वीकार कर भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल के निर्णय को निरस्त कर सकता है; या

(ग) मामले को पुनः विचार एवं निस्तारण हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल को उन निर्देशों के साथ वापस भेज सकता है, जिन्हें अपीलीय प्राधिकरण आवश्यक या उपयुक्त समझे; या

(घ) निर्णय में संशोधन कर सकता है तथा संशोधित निर्णय को प्रभावी बनाने हेतु आवश्यक निर्देश जारी कर सकता है; या

(ङ) ऐसा कोई अन्य आदेश पारित कर सकता है, जिसे वह उचित समझे।

शिकायत निवारण अधिकारी एवं प्रधान नोडल अधिकारी:

नाम: रूपाली मैनी

पदनाम: शिकायत निवारण अधिकारी एवं प्रधान नोडल अधिकारी

☎ +91-22-6145-8900

✉ grievances@alt-alpha.com

Alpha Alternatives Financial Services Private Limited

34th Floor, Sunshine Tower, Senapati Bapat Marg, Dadar West, Mumbai 400 013

CIN: U65923MH1993PTC075162 | Web: fin.alt-alpha.com | B: +91-22-6145-8900

E: info@alt-alpha.com



परिशिष्ट

आरबीआई लोकपाल के समक्ष (दर्ज की जाने वाली) शिकायत का प्रपत्र
[योजना की धारा 11(2)]
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना है)
जहाँ अन्यथा इंगित न किया गया हो, वहाँ को छोड़कर सभी फ़ील्ड अनिवार्य हैं।

आरबीआई लोकपाल

महोदया/महोदय,

घोषणा

मैं शिकायत निवारण के उद्देश्य से भारतीय रिज़र्व बैंक को मेरे व्यक्तिगत डेटा के संग्रह, प्रसंस्करण, भंडारण और उपयोग के लिए अपनी स्वतंत्र, विशिष्ट और सूचित सहमति प्रदान करता/करती हूँ। (कृपया टिक करें)

हाँ	नहीं
-----	------

1. शिकायतकर्ता का विवरण

क. शिकायतकर्ता की श्रेणी (कृपया केवल एक का चयन करें):

- व्यक्तिगत
- दिव्यांग व्यक्ति
- वरिष्ठ नागरिक
- व्यक्तिगत-व्यवसाय
- एकल स्वामित्व (प्रोप्राइटरशिप)
- साझेदारी (पार्टनरशिप)
- एमएसएमई
- संघ (एसोसिएशन)
- ट्रस्ट
- लिमिटेड कंपनी
- सरकारी विभाग
- . पीएसयू

ख. शिकायतकर्ता का नाम

ग. आयु (वर्ष)..... (अनिवार्य नहीं), लिंग.....(अनिवार्य नहीं)

घ. मोबाइल नं.....

ड. ई-मेल आईडी: (यदि उपलब्ध हो)

च. शिकायतकर्ता का पूर्ण डाक पता

.....

Alpha Alternatives Financial Services Private Limited

34th Floor, Sunshine Tower, Senapati Bapat Marg, Dadar West, Mumbai 400 013

CIN: U65923MH1993PTC075162 | Web: fin.alt-alpha.com | B: +91-22-6145-8900

E: info@alt-alpha.com



जिला..... राज्य..... पिन कोड

2. शिकायत का विवरण

किसके विरुद्ध शिकायत	विनियमित इकाई (विनियमित इकाई) का नाम	विनियमित इकाई द्वारा आवृत्त शिकायत संख्या/स्वीकृति संख्या	शाखा का स्थान (शहर, कस्बा, गाँव आदि), पता, पिन

- क. क्या आपका ऊपर (II) में उल्लिखित विनियमित इकाई के साथ खाता है? हाँ/नहीं
- ख. यदि हाँ, तो कृपया उस खाते का नंबर (बचत/ऋण/एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड) प्रदान करें, जिसके संबंध में आपकी शिकायत है
(आप एक से अधिक विकल्प चुन सकते हैं)।
- ग. विनियमित इकाई को शिकायत करने की तिथि
(कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)
- घ. लेन-देन की तिथि, संदर्भ संख्या और विवरण, यदि उपलब्ध हो
.....
- ङ. (क्या विनियमित इकाई से कोई उत्तर प्राप्त हुआ है? हाँ/नहीं
(यदि हाँ, तो कृपया उत्तर की एक प्रति संलग्न करें)
- च. कृपया नीचे दिए गए उपयुक्त बॉक्स पर टिक करें (हाँ या नहीं):

1.	क्या आपकी शिकायत पर पहले से किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ, या किसी अन्य न्यायिक अथवा अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा विचार किया जा चुका है या वह वहाँ लंबित है? (उसी कारण- कार्यवाही के लिए)	हाँ	नहीं
2.	क्या आपकी शिकायत किसी अधिवक्ता के माध्यम से की जा रही है?	हाँ	नहीं
3.	यदि (ii) का उत्तर हाँ है, तो क्या आप ही शिकायतकर्ता हैं?	हाँ	नहीं
4.	क्या आपकी शिकायत पर पहले आरबीआई लोकपाल द्वारा विचार किया जा चुका है या उसी आधार/कारण-कार्यवाही पर वह आरबीआई लोकपाल के समक्ष प्रक्रिया में है?	हाँ	नहीं
5.	क्या शिकायतकर्ता विनियमित इकाई का कर्मचारी है और शिकायत नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से संबंधित है?	हाँ	नहीं

नोट: यदि आपने 1, 2 या 5 के लिए “हाँ” उत्तर दिया है, या यदि आपने 2 के लिए “हाँ” और 3 के लिए “नहीं” उत्तर दिया है, तो आपकी शिकायत योजना के अंतर्गत ग्राह्य नहीं होगी और पंजीकृत नहीं की जाएगी।

छ. आपकी शिकायत की प्रकृति क्या है (कृपया एक विकल्प चुनें)
(इस प्रश्न का उत्तर शिकायतकर्ता के लिए वैकल्पिक है)

1. एटीएम/डेबिट कार्ड
2. बैंक गारंटी/लेटर ऑफ क्रेडिट एवं दस्तावेज़ी क्रेडिट
3. क्रेडिट कार्ड
4. जमा खाता (बचत और चालू) – खाते खोलने/संचालन से संबंधित शिकायतें सहित
5. इंटरनेट/मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग

Alpha Alternatives Financial Services Private Limited

34th Floor, Sunshine Tower, Senapati Bapat Marg, Dadar West, Mumbai 400 013

CIN: U65923MH1993PTC075162 | Web: fin.alt-alpha.com | B: +91-22-6145-8900

E: info@alt-alpha.com



6. ऋण और अग्रिम (वसूली एजेंट/डायरेक्ट सेल्स एजेंट के विरुद्ध शिकायतें, उत्पीड़न, निष्पक्ष आचरण संहिता का पालन न करना आदि सहित)
7. नोट और सिक्के
8. पैरा-बैंकिंग उत्पाद
9. भ्रामक बिक्री (मिस-सेलिंग)
10. पेंशन और वरिष्ठ नागरिकों के लिए सुविधाएँ
11. केवाईसी अद्यतन से संबंधित मुद्दे (खातों के फ्रीज़ किए जाने सहित)
12. परिसर से संबंधित मुद्दे
13. कर्मचारियों का व्यवहार
14. प्रेषण और साधनों का संग्रह (चेक/ड्राफ्ट/बिल तथा अन्य भौतिक माध्यम)
15. कर संबंधी/सरकारी कार्य
16. दिव्यांगजनों के लिए सुविधाएँ

ज. कृपया शिकायत का संक्षिप्त विवरण दें, जिसमें विवादित उत्पाद (कार्ड/ऋण खाता/लॉकर आदि) का विवरण शामिल हो: (यदि स्थान पर्याप्त नहीं है, तो कृपया एक अलग शीट संलग्न करें।)

.....

झ. आरबीआई लोकपाल से आप क्या राहत चाहते हैं:

.....

ञ. क्या आप चाहते हैं कि विनियमित इकाई द्वारा आपको कोई क्षतिपूर्ति (मुआवज़ा) दी जाए? हाँ / नहीं

यदि हाँ, तो कृपया क्षतिपूर्ति का विवरण दें:

1. यदि कोई परिणामी हानि हुई हो, उसके लिए: (अधिकतम ₹30 लाख)
2. समय, व्यय, उत्पीड़न एवं मानसिक पीड़ा के लिए, यदि कोई हो: (अधिकतम ₹3 लाख)

उपरोक्त (ञ) में किए गए दावे के समर्थन में दस्तावेज़ों/प्रमाणों की सूची, यदि कोई हो, जिसमें परिणामी हानि के लिए माँगी गई क्षतिपूर्ति की गणना भी शामिल हो।
(कृपया प्रति/प्रतियाँ संलग्न करें)

घोषणा

मैं/हम, यहाँ के शिकायतकर्ता, यह घोषित करते हैं कि ऊपर दी गई जानकारी सत्य एवं सही है।

भवदीय,
(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

अधिकरण (प्राधिकरण)

यदि शिकायतकर्ता आरबीआई लोकपाल के समक्ष अपनी ओर से किसी प्रतिनिधि को अधिकृत करना चाहता/चाहती है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए:

Alpha Alternatives Financial Services Private Limited

34th Floor, Sunshine Tower, Senapati Bapat Marg, Dadar West, Mumbai 400 013

CIN: U65923MH1993PTC075162 | Web: fin.alt-alpha.com | B: +91-22-6145-8900

E: info@alt-alpha.com



मैं/हम इसके द्वारा श्री/श्रीमती..... को
आरबीआई लोकपाल के समक्ष मेरी/हमारी ओर से उपस्थित होने और प्रस्तुतीकरण करने हेतु अपना/हमारा अधिकृत प्रतिनिधि नामित करता/करते हैं, जिनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

पूरा पता
.....

पिन कोड

मोबाइल नंबर

ई-मेल

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

शिकायतकर्ता का नाम:

आवंटित शिकायत संख्या:

(यदि प्राधिकरण बाद के चरण में प्रस्तुत किया जाता है)