

भारतीय रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२६
ठळक वैशिष्ट्ये

भारतीय रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS), २०२६ ही नियमनाधीन संस्थांविरुद्ध दाखल होणाऱ्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी किफायतशीर, जलद आणि वादविरहित पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध करून देण्याच्या उद्देशाने तयार करण्यात आली आहे.

नियमनाधीन संस्थेच्या कृती किंवा निष्क्रियतेमुळे सेवेमध्ये त्रुटी निर्माण होऊन कोणत्याही ग्राहकाला त्रास झाल्यास, तो ग्राहक स्वतः किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे या योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करू शकतो. असा प्रतिनिधी वकील नसावा आणि तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लेखी स्वरूपात विधिवत नियुक्त व अधिकृत केलेला असावा.

भारतीय रिझर्व्ह बँकेचे लोकपाल नियमनाधीन संस्थांच्या ग्राहकांकडून सेवेमधील त्रुटींशी संबंधित तक्रारींचा विचार करतील. “सेवेमधील त्रुटी” म्हणजे नियमनाधीन संस्थेला कायदेशीर किंवा अन्य कोणत्याही बंधनानुसार पुरविणे आवश्यक असलेल्या सेवेमधील कमतरता किंवा अपुरेपणा होय, ज्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक नुकसान होऊ शकते किंवा नाही.

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

योजनेअंतर्गत ऑनलाइन तक्रारी खालील पोर्टलवर नोंदवता येतील:

<https://cms.rbi.org.in>

ई-मेलद्वारे (crpc@rbi.org.in) किंवा पोस्टाने अथवा प्रत्यक्ष सादर केलेल्या तक्रारी, परिशिष्टात नमूद केलेल्या नमुन्यानुसार, खालील पत्त्यावर पाठवाव्यात:

केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्र

चौथा मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक

सेक्टर – १७, सेंट्रल व्हिस्टा

चंदीगड – १६००१७

योजनेच्या कार्यक्षेत्राबाहेरील तक्रारी

खालील बाबी या योजनेच्या कार्यक्षेत्रात येत नाहीत:

- (१) नियमनाधीन संस्थेच्या व्यावसायिक निर्णय किंवा व्यावसायिक विवेकबुद्धीशी संबंधित बाबी;
- (२) विक्रेता आणि नियमनाधीन संस्था यांच्यातील वाद;
- (३) नियमनाधीन संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्धच्या तक्रारी;
- (४) न्यायालयीन, अर्ध-न्यायालयीन, वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करताना नियमनाधीन संस्थेने केलेल्या कारवाईतून उद्भवलेली तक्रार;
- (५) भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कार्यक्षेत्राबाहेरील सेवा;
- (६) दोन नियमनाधीन संस्थांमधील वाद;
- (७) नियमनाधीन संस्थेतील कर्मचारी आणि नियोक्ता यांच्यातील संबंधांशी संबंधित वाद;
- (८) **क्रेडिट माहिती कंपनी (नियमन) अधिनियम, २००५** च्या कलम १८ अंतर्गत उपाय उपलब्ध असलेली तक्रार; आणि
- (९) योजनेत समाविष्ट नसलेल्या नियमनाधीन संस्थांच्या ग्राहकांशी संबंधित तक्रार.

Alpha Alternatives Financial Services Private Limited

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

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

E: info@alt-alpha.com



भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालांचा निर्णय

- (१) नियमनाधीन संस्थेकडून आवश्यक कागदपत्रे किंवा माहिती सादर न केल्यास, किंवा भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालांसमोर उपलब्ध कागदपत्रे व पुराव्यांच्या आधारे प्रकरण निकाली काढण्यात आल्यास, लोकपाल निर्णय (Award) देतील. निर्णय देण्यापूर्वी दोन्ही पक्षांना तोंडी किंवा लेखी स्वरूपात आपली बाजू मांडण्याची वाजवी संधी दिली जाईल.
- (२) तक्रारदाराने निर्णयाची प्रत प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत संबंधित नियमनाधीन संस्थेकडे दावा पूर्ण आणि अंतिम निकाली निघाल्याची लेखी स्वीकृती दिली नाही, तर तो निर्णय रद्द समजला जाईल आणि त्यास कोणताही प्रभाव राहणार नाही.
- (३) तक्रारदाराकडून स्वीकृतीपत्र प्राप्त झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत नियमनाधीन संस्थेने निर्णयाची अंमलबजावणी करून त्याची माहिती भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालांना द्यावी किंवा अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील करावे.

अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील

- (१) नियमनाधीन संस्थेला जारी केलेल्या निर्णयाविरुद्ध अपील करण्याचा कोणताही स्वयंसिद्ध अधिकार राहणार नाही.
- (२) निर्णयामुळे बाधित झाल्यास नियमनाधीन संस्था, तक्रारदाराच्या स्वीकृतीपत्राच्या प्राप्तीपासून ३० दिवसांच्या आत अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील करू शकते. असे अपील फक्त कार्यकारी संचालक किंवा समकक्ष दर्जाच्या अधिकाऱ्याच्या पूर्वपरवानगीनेच दाखल करता येईल.
- (३) निर्णयामुळे बाधित झालेला तक्रारदार, निर्णय प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत अपीलीय प्राधिकरणाकडे अपील करू शकतो.
- (४) अपीलीय प्राधिकरण दोन्ही पक्षांना तोंडी किंवा लेखी स्वरूपात आपली बाजू मांडण्याची वाजवी संधी दिल्यानंतर:
 - (क) अपील फेटाळू शकते; किंवा
 - (ख) अपील मंजूर करून भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालांचा निर्णय रद्द करू शकते; किंवा
 - (ग) अपीलीय प्राधिकरणास आवश्यक किंवा योग्य वाटतील अशा सूचनांसह प्रकरण नव्याने निकाली काढण्यासाठी भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालांकडे परत पाठवू शकते; किंवा
 - (घ) निर्णयामध्ये बदल करून सुधारित निर्णयाची अंमलबजावणी करण्यासाठी आवश्यक निर्देश देऊ शकते; किंवा
 - (ङ) योग्य वाटेल असा इतर कोणताही आदेश देऊ शकते.

तक्रार निवारण अधिकारी आणि प्रधान नोडल अधिकारी

नाव: रुपाली मैनी

पदनाम: तक्रार निवारण अधिकारी आणि 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: www.alt-alpha.com | B: +91-22-6145-8900

E: info@alt-alpha.com



परिशिष्ट

तक्रार फॉर्म (भारतीय रिझर्व्ह बँकेचे लोकपालाकडे सादर करण्यासाठी)

[योजनेतील कलम ११(२) अंतर्गत]

(तक्रारदाराने भरावयाचा)

सर्व माहिती अनिवार्य आहे, जिथे अन्यथा नमूद केलेले नाही.

भारतीय रिझर्व्ह बँकेचे लोकपाल

महोदया/महोदय,

घोषणापत्र

मी याद्वारे भारतीय रिझर्व्ह बँकेला माझ्या वैयक्तिक माहितीचे संकलन, प्रक्रिया, साठवणूक आणि वापर तक्रार निवारणाच्या उद्देशाने करण्यास माझी स्वेच्छा, विशिष्ट आणि माहितीपूर्ण संमती देत आहे. (कृपया योग्य ठिकाणी खूण करा)

होय	नाही
-----	------

(I) तक्रारदाराची माहिती

१. तक्रारदार श्रेणी (फक्त एक निवडा):

- (१) व्यक्ती
- (२) दिव्यांग व्यक्ती
- (३) ज्येष्ठ नागरिक
- (४) वैयक्तिक-व्यवसाय
- (५) एकल मालकी (Proprietorship)
- (६) भागीदारी (Partnership)
- (७) सूक्ष्म, लघु व मध्यम उद्योग (MSME)
- (८) संघटना (Association)
- (९) ट्रस्ट
- (१०) मर्यादित कंपनी
- (११) शासकीय विभाग
- (१२) सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम (PSU)

२. तक्रारदाराचे नाव.....

३. वय (वर्षे) (अनिवार्य नाही), लिंग (अनिवार्य नाही)

४. मोबाईल क्रमांक.....

५. ई-मेल आयडी: (असल्यास)

६. पूर्ण पत्ता

Alpha Alternatives Financial Services Private Limited

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

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

E: info@alt-alpha.com



जिल्हा राज्य पिन कोड.....

(II) तक्रारीचा तपशील

तक्रार कोणाविरुद्ध	नियमनाधीन संस्थेचे नाव	तक्रार क्रमांक/मान्यता क्रमांक	शाखेचे स्थान (शहर/गाव/पत्ता/पिन)

- (क) तुमच्याकडे (II) मध्ये नमूद केलेल्या नियमनाधीन संस्थेमध्ये खाते आहे का? होय / नाही
 (ख) असल्यास, कृपया ज्या खात्याबाबत तक्रार आहे त्या खात्याचा क्रमांक द्या (बचत/कर्ज/ATM/डेबिट/क्रेडिट कार्ड) (एकापेक्षा अधिक निवडू शकता).....
 (ग) नियमनाधीन संस्थेकडे तक्रार सादर केल्याची तारीख.....(कृपया तक्रारीची प्रत जोडावी)
 (घ) व्यवहाराची तारीख, संदर्भ क्रमांक आणि तपशील, उपलब्ध असल्यास.....
 (ङ) नियमनाधीन संस्थेकडून कोणतेही उत्तर प्राप्त झाले आहे का? होय / नाही (होय असल्यास कृपया उत्तराची प्रत जोडावी)
 (च) कृपया खालील योग्य चौकटीत (होय/नाही) खूण करा:

1.	तुमची तक्रार याच कारणासाठी कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर आधीच हाताळली गेली आहे किंवा प्रलंबित आहे का?	होय	नाही
2.	तुमची तक्रार वकिलामार्फत सादर केली जात आहे का?	होय	नाही
3.	जर (ii) चे उत्तर होय असेल, तर तुम्ही स्वतः तक्रारदार आहात का?	होय	नाही
4.	तुमची तक्रार याच कारणावर भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालांकडे यापूर्वी हाताळली गेली आहे किंवा त्याच कारणासाठी सध्या प्रक्रियेत आहे का?	होय	नाही
5.	तक्रारदार हा नियमनाधीन संस्थेचा कर्मचारी आहे का आणि तक्रार नियोक्ता-कर्मचारी संबंधाशी संबंधित आहे का?	होय	नाही

टीप: जर तुम्ही (1), (4) किंवा (5) ला “होय” असे उत्तर दिले असेल, किंवा (2) ला “होय” आणि (3) ला “नाही” असे उत्तर दिले असेल, तर तुमची तक्रार या योजनेअंतर्गत ग्राह्य धरली जाणार नाही आणि ती नोंदवली जाणार नाही.

- (छ) कृपया तुमच्या तक्रारीचे स्वरूप काय आहे (एक पर्याय निवडा):
 (या प्रश्नाचे उत्तर देणे तक्रारदारासाठी ऐच्छिक आहे)
 (१) ATM/डेबिट कार्ड
 (२) बँक हमी / लेटर ऑफ क्रेडिट आणि दस्तऐवजीकरण क्रेडिट
 (३) क्रेडिट कार्ड
 (४) ठेव खाते (बचत व चालू) – खाते उघडणे/संचालनाशी संबंधित तक्रारींसह
 (५) इंटरनेट/मोबाईल/इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग
 (६) कर्ज व आगाऊ रक्कम – वसुली एजंट/डायरेक्ट सेल्स एजंटकडून त्रास, छळ, फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन न होणे इत्यादीसह
 (७) नोटा व नाणी
 (८) पॅरा-बँकिंग उत्पादने
 (९) चुकीची विक्री (Mis-selling)
 (१०) पेन्शन व ज्येष्ठ नागरिकांसाठी सुविधा

Alpha Alternatives Financial Services Private Limited

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

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

E: info@alt-alpha.com



- (११) केवायसी अद्ययावत करण्याशी संबंधित समस्या (खाती गोठवणे/फ्रीझ होणे यासह)
(१२) जागेशी संबंधित समस्या
(१३) कर्मचारी वर्तन
(१४) रक्कम पाठवणे आणि साधनांचे संकलन (चेक/ड्राफ्ट/बिल्स आणि इतर भौतिक माध्यमे)
(१५) कर संबंधित / शासकीय व्यवहार
(१६) दिव्यांग व्यक्तींसाठी सुविधा

(ज) तक्रारीचा संक्षिप्त तपशील द्या, ज्यामध्ये वादग्रस्त उत्पादनाची (कार्ड/कर्ज खाते/लॉकर इ.) माहिती समाविष्ट असावी:
(जर जागा अपुरी असेल तर स्वतंत्र पत्र जोडावे)

.....
(झ) भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालांकडून अपेक्षित दिलासा काय आहे:

.....
(ञ) तुम्हाला नियमनाधीन संस्थेकडून भरपाई (Compensation) हवी आहे का? होय / नाही
जर होय, तर कृपया तपशील द्या:

- (१) झालेल्या परिणामी आर्थिक नुकसानीसाठी (असल्यास): (कमाल ₹३० लाख)
(२) वेळ, खर्च, छळ व मानसिक त्रासासाठी (असल्यास): (कमाल ₹३ लाख)

(ञ) वरील तुमच्या दाव्याच्या समर्थनार्थ असलेली कोणतीही कागदपत्रे/पुरावे, तसेच परिणामी झालेल्या आर्थिक नुकसानीसाठी मागितलेल्या भरपाईची गणना यासह:
(कृपया प्रती/प्रती जोडाव्यात)

घोषणापत्र

मी/आम्ही, येथे तक्रारदार(तक्रारदारांचे) असे घोषित करतो/करतो की वरील दिलेली माहिती खरी आणि बरोबर आहे.
आपला/आपली विश्वासू,

(तक्रारदार/अधिकृत प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

अधिकृतता

जर तक्रारदाराने भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालांसमोर स्वतःच्या वतीने प्रतिनिधी अधिकृत करायचा असेल, तर खालील घोषणा सादर करावी:

मी/आम्ही याद्वारे श्री/श्रीमती यांना माझ्या/आमच्या वतीने भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालांसमोर हजर राहण्यासाठी आणि सादरीकरण करण्यासाठी माझे/आमचे अधिकृत प्रतिनिधी म्हणून नियुक्त करतो/करतो.

ज्यांचे संपर्क तपशील खाली दिलेले आहेत:
पूर्ण पत्ता

.....
Alpha Alternatives Financial Services Private Limited

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



पिन कोड
मोबाईल क्रमांक
ई-मेल
(तक्रारदाराची स्वाक्षरी)
तक्रारदाराचे नाव:
तक्रार क्रमांक:
(जर अधिकृतता नंतरच्या टप्प्यावर सादर केली जात असेल तर)

Alpha Alternatives Financial Services Private Limited

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

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

E: info@alt-alpha.com

