

## मुख्य विशेषताएं: रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2026

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS), 2026 ("योजना") का उद्देश्य योजना के तहत कवर की गई विनियमित संस्थाओं (Regulated Entities) के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए एक लागत प्रभावी, त्वरित और गैर-विरोधाभासी वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है।

यह योजना **1 जुलाई, 2026** से प्रभावी है।

नवी फिनसर्व लिमिटेड ("कंपनी") पर लागू होने वाली इस योजना की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

1. सेवा में कमी (सेवा में कोई कमी या अपर्याप्तता, जिसे प्रदान करने के लिए कंपनी वैधानिक रूप से या अन्यथा बाध्य है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है) से पीड़ित कोई भी ग्राहक इस योजना के तहत लिखित या अन्यथा रूप में शिकायत दर्ज करा सकता है।
2. लोकपाल के समक्ष लाए जाने वाले विवाद की राशि पर कोई सीमा नहीं है, जिसके लिए लोकपाल कोई अधिनिर्णय (Award) पारित कर सकता है। हालांकि, शिकायतकर्ता को हुए किसी भी परिणामी नुकसान (consequential loss) के लिए, लोकपाल के पास अधिकतम 30 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी। इसके अतिरिक्त, शिकायतकर्ता के समय की हानि, हुए खर्चों और झेले गए उत्पीड़न/मानसिक संताप के लिए 1 लाख रुपये तक का मुआवजा दिया जा सकता है।
3. भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") ने पूरे भारत से शिकायतें प्राप्त करने के लिए चंडीगढ़ में केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र ("CRPC") की स्थापना की है।
4. शिकायत को RBI पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज किया जा सकता है।
5. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से भी चंडीगढ़ स्थित CRPC को निम्नलिखित पते पर भेजी जा सकती है:

### **केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC)**

भारतीय रिज़र्व बैंक

सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17

चंडीगढ़ - 160017

ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in

इसके अतिरिक्त, शिकायतकर्ताओं को योजना और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में जानने के लिए इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम ("IVRS") के साथ संपर्क केंद्र (Contact Center) टोल-फ्री नंबर **14448** पर 24x7 उपलब्ध है। संपर्क केंद्र के कर्मियों से जुड़ने की सुविधा सोमवार से शनिवार (राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर) सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे के बीच अंग्रेजी, हिंदी और दस क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।

## 6. शिकायत की स्वीकार्यता (Maintainability) के आधार

I. इस योजना के तहत शिकायत तभी स्वीकार्य होगी जब निम्नलिखित शर्तें पूरी हों:

**क)** शिकायत सीधे RBI लोकपाल को संबोधित की गई हो। हालांकि, इसमें ऐसा कोई संचार शामिल नहीं है जिसमें RBI को केवल प्रतिलिपि (CC) के रूप में चिह्नित/भेजा गया हो (चाहे ईमेल द्वारा या भौतिक रूप में); और

**ख)** शिकायत स्वयं शिकायतकर्ता द्वारा या अधिवक्ता (advocate) के अलावा किसी अन्य अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की गई हो, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो; और

**ग)** शिकायतकर्ता योजना के क्लॉज 11 में निर्दिष्ट संपूर्ण जानकारी प्रदान करता है; और

**घ)** शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की न हो; और

**ङ)** शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले, कंपनी को लिखित में या किसी अन्य माध्यम से शिकायत की हो, जहां शिकायत करने का प्रमाण शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत किया जा सके; और

**च)** कंपनी को शिकायत प्राप्त होने के बाद, शिकायतकर्ता को 30 दिनों के भीतर या RBI, नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (NPCI), या कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों के तहत निर्दिष्ट समय (जो भी अधिक हो) के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है; या शिकायतकर्ता कंपनी द्वारा दिए गए उत्तर / समाधान से संतुष्ट नहीं है; और

**छ)** शिकायत उप-क्लॉज (I)(च) में निर्दिष्ट समय सीमा समाप्त होने की तारीख या कंपनी से अंतिम संचार की तारीख, जो भी बाद में हो, से 90 दिनों के भीतर RBI लोकपाल को की गई हो; और

**ज)** शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो, जो पहले से ही RBI लोकपाल के कार्यालय के समक्ष लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ हो; या

**झ)** शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो, जिसे पहले से ही RBI लोकपाल के कार्यालय द्वारा गुण-दोष (merits) के आधार पर निपटाया या हल किया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ हो; और

**ञ)** शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो, जो किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण (Tribunal) या मध्यस्थ (Arbitrator) या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष पहले से ही लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ हो; या

**ट)** शिकायत उसी शिकायत से संबंधित न हो, जिसे किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा गुण-दोष के आधार पर पहले से ही निपटाया या हल किया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ हो; और

**ठ)** कंपनी को शिकायत ऐसी शिकायतों के लिए सीमा अधिनियम (Limitation Act), 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी।

**स्पष्टीकरण:** उप-क्लॉज (I)(ज) और (I)(ट) के उद्देश्यों के लिए, एक ही शिकायत से संबंधित मामले में किसी न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

II. निम्नलिखित मामलों से संबंधित शिकायतों को इस योजना के दायरे से बाहर रखा गया है:

- क)** कंपनी के व्यावसायिक निर्णय (commercial judgment) या फैसले से संबंधित मामले;
- ख)** किसी विक्रेता (vendor) और कंपनी के बीच का विवाद;
- ग)** कंपनी के प्रबंधन (Management) या अधिकारियों (Executives) के खिलाफ शिकायतें;
- घ)** किसी न्यायिक/अर्ध-न्यायिक या वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कंपनी की कार्रवाई से उत्पन्न होने वाली शिकायत;
- ङ)** ऐसी सेवा जो RBI के नियामक दायरे (regulatory purview) में नहीं है;
- च)** विनियमित संस्थाओं (Regulated Entities) के बीच का विवाद;
- छ)** कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध (employee-employer relationship) से जुड़ा विवाद;
- ज)** ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनीज (रेगुलेशन) एक्ट, 2005 की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है; और
- झ)** कंपनी के उन ग्राहकों से संबंधित शिकायत जो इस योजना के तहत शामिल नहीं हैं।

III. उप-क्लॉज (I) के तहत निर्दिष्ट पात्रता शर्तों को पूरा न करने वाली शिकायतें और उप-क्लॉज (II) में उल्लिखित शिकायतें, बिना किसी विस्तृत जांच के शुरुआत में ही गैर-स्वीकार्य मानकर खारिज कर दी जाएंगी और इसकी उचित सूचना शिकायतकर्ता को दी जाएगी।

## 7. कंपनी द्वारा जवाब दाखिल करना और निपटान प्रक्रिया

1. कंपनी को शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर लोकपाल को सभी प्रासंगिक दस्तावेजों के साथ लिखित उत्तर प्रस्तुत करना चाहिए। बशर्ते कि लोकपाल, कंपनी द्वारा लिखित में किए गए अनुरोध पर और लोकपाल की संतुष्टि के आधार पर, अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज दाखिल करने के लिए ऐसा उचित समय बढ़ा सकते हैं जैसा वे उचित समझें।

1. यदि कंपनी 15 दिनों के भीतर अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज दाखिल करने में विफल रहती है या चूक करती है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्यों के आधार पर एकपक्षीय (ex-parte) कार्यवाही आगे बढ़ा सकते हैं और उचित आदेश पारित कर सकते हैं या अधिनिर्णय (Award) जारी कर सकते हैं।
2. RBI लोकपाल या RBI उप लोकपाल, जैसा भी मामला हो, शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच समझौते द्वारा शिकायत के निपटान की सुविधा प्रदान करने का प्रयास करेंगे। ऐसी कार्यवाही के दौरान, शिकायत के पक्षकार प्रासंगिक दस्तावेजों या सामग्री को निर्धारित समय के भीतर जमा करने के लिए RBI लोकपाल के कार्यालय द्वारा जारी की गई सलाह (advisory) का अनुपालन करेंगे।
3. शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने के उद्देश्य से, RBI लोकपाल या RBI उप लोकपाल, जैसा भी मामला हो, यह सुनिश्चित करेंगे कि एक पक्ष द्वारा दायर लिखित प्रतिक्रिया या सहायक दस्तावेज या सामग्री, जो शिकायत से संबंधित और प्रासंगिक है, दूसरे पक्ष को प्रस्तुत की जाए और उचित प्रक्रिया का पालन किया जाए तथा आवश्यकतानुसार अतिरिक्त समय प्रदान किया जाए।
4. RBI लोकपाल, यदि आवश्यक समझे और शिकायत की परिस्थितियों के आधार पर, किसी भी चरण में कंपनी को ऐसी कार्रवाई करने के लिए सलाह (advisory) जारी कर सकते हैं जिससे शिकायत का पूर्ण या आंशिक समाधान और निपटान हो सके, और:
  - a. यदि कंपनी कार्रवाई करती है और निर्धारित समय के भीतर सलाह का अनुपालन करती है और शिकायतकर्ता इसे स्वीकार करता है, तो शिकायत को योजना के क्लॉज 14(8)(b) के तहत बंद कर दिया जाएगा;
  - b. यदि शिकायतकर्ता निर्धारित समय के भीतर जवाब नहीं देता है या कोई ऐसी आपत्ति उठाता है जो योग्यताहीन (without merit) पाई जाती है, तो शिकायत को क्रमशः योजना के क्लॉज 14(8)(a) या क्लॉज 14(8)(d) के तहत बंद कर दिया जाएगा।
5. जहां RBI लोकपाल / RBI उप लोकपाल की यह राय है कि दोनों पक्षों द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज / सामग्री और लिखित सबमिशन किसी समझौते पर पहुंचने के लिए पर्याप्त रूप से निर्णायक नहीं हैं, तो यदि आवश्यक समझा जाए, तो RBI लोकपाल या RBI उप लोकपाल द्वारा कंपनी के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की एक सुलह बैठक (conciliation meeting) शुरू की जा सकती है। यदि ऐसी बैठक आयोजित की जाती है और इसके परिणामस्वरूप शिकायत का पारस्परिक रूप से स्वीकार्य निपटान होता है, तो बैठक की कार्यवाही को रिकॉर्ड किया जाएगा और पक्षों द्वारा यह हस्ताक्षर किए जाएंगे कि वे निपटान से सहमत हैं। बशर्ते कि ऐसी बैठक RBI लोकपाल की उपस्थिति में, व्यक्तिगत रूप से या ऑनलाइन आयोजित की जाएगी।
6. यदि कंपनी योजना के क्लॉज 15(1)(a) के नियमों के तहत दिए गए समय के भीतर अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज दाखिल करने में चूक करती है या विफल रहती है, तो कंपनी के पास अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा।

1. अधिनिर्णय (Award) समाप्त (lapse) हो जाएगा और इसका कोई प्रभाव नहीं होगा जब तक कि शिकायतकर्ता अधिनिर्णय की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर कंपनी को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान के रूप में अधिनिर्णय का स्वीकृति पत्र प्रस्तुत नहीं करता है।
2. लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत को खारिज किए जाने से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय या शिकायत खारिज होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकरण (Appellate Authority) के समक्ष अपील दायर कर सकता है।
3. यदि अपीलीय प्राधिकरण संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास निर्धारित समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अनधिक (not exceeding 30 days) की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

---

अधिक विवरण के लिए, कृपया नवी फिनसर्व लिमिटेड की वेबसाइट <https://navi.com/finserv> या RBI की वेबसाइट [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर उपलब्ध योजना विवरण देखें।