

भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2026 मुख्य विशेषताएं

परिचय

रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया ("RBI") - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 ("स्कीम") 1 जुलाई, 2026 से लागू हो गई है। यह स्कीम RBI ओम्बड्समैन मैकेनिज़्म के अधिकार क्षेत्र को खत्म करके 'वन नेशन वन ओम्बड्समैन' तरीका अपनाती है। यह स्कीम मौजूदा रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 को मिला देती है।

योजना का उद्देश्य

क्योंकि इस स्कीम का मकसद कम खर्च में और जल्दी शिकायत का समाधान करना है, इसलिए इस स्कीम के तहत कार्रवाई छोटी होगी और सबूत के किसी भी नियम से बंधी नहीं होगी।

प्रयोज्यता

इसलिए, अर्का फिनकैप लिमिटेड ("कंपनी" / "AFL"), कस्टमर इंटरफ़ेस वाली एक नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी होने के नाते, इस स्कीम के तहत आने वाली एक रेगुलेटेड एंटीटी है।

योजना की मुख्य/प्रमुख विशेषताएँ

➤ शिकायत के कारण

कोई भी कंज्यूमर, जो रेगुलेटरी बॉडी के किसी काम या गलती से परेशान है, जिससे सर्विस में कोई खराबी आई है, वह इस स्कीम के तहत खुद जाकर या किसी ऑथराइज़्ड रिप्रेजेंटेटिव के ज़रिए शिकायत कर सकता है।

"ऑथराइज़्ड रिप्रेजेंटेटिव" का मतलब है वकील के अलावा कोई और व्यक्ति (जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो) जिसे ओम्बड्समैन के सामने की कार्रवाई में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए सही तरीके से नियुक्त और लिखित रूप में ऑथराइज़्ड किया गया हो।

➤ स्कीम के तहत दर्ज की जा सकने वाली शिकायतें

"ऐसी शिकायतें जिनके लिए शिकायत करने वाले ने पहले रेगुलेटरी बॉडी से शिकायत की है और (i) शिकायत करने वाले को शिकायत मिलने के 30 दिनों के अंदर या RBI/NPCI/कार्ड नेटवर्क गाइडलाइंस में बताई गई समय सीमा के अंदर, जो भी बाद में हो, रेगुलेटरी बॉडी से कोई जवाब नहीं मिला है; या शिकायत करने वाला रेगुलेटरी बॉडी के दिए गए जवाब/समाधान से खुश नहीं है; और

(ii) शिकायत RBI ओम्बड्समैन को जवाब देने की डेडलाइन खत्म होने की तारीख से 90 दिनों के अंदर या रेगुलेटरी बॉडी से आखिरी बातचीत की तारीख से, जो भी बाद में हो, की जानी चाहिए। 'लिखी हुई शिकायत' में दूसरे तरीकों से की गई शिकायतें भी शामिल होंगी, जहाँ शिकायत करने वाला शिकायत करने का सबूत दिखा सकता है।

a. शिकायत उसी कारण से नहीं है जिस कारण से पहले से है।

Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, 2505, 2506, 25th Floor, One Lodha Place, Lodha World Towers, Senapati Bapat Marg, Lower Parel, Mumbai - 400013

Website: www.arkafincap.com | Email: arkasecretarialandcompliance@arkafincap.com | T: 022 4047 1000 | CIN: U65993MH2018PLC308329

- (i) लोकपाल के समक्ष लंबित या आरबीआई लोकपाल द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या कार्रवाई की गई, चाहे वह किसी एक शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या एक या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं से, या एक या एक से अधिक संबंधित पक्षों से;
- (ii) किसी कोर्ट, ट्रिब्यूनल या आर्बिटर या किसी दूसरे फोरम या अथॉरिटी के सामने पेंडिंग हो; या, किसी कोर्ट, ट्रिब्यूनल या आर्बिटर या किसी दूसरे फोरम या अथॉरिटी ने मेरिट के आधार पर कोई सेटलमेंट या प्रोसिडिंग की हो, चाहे वह किसी एक कंप्लेन्टर से लिया गया हो या एक या ज़्यादा रिलेटेड कंप्लेंटर्स/पार्टीज़ से।
इसी वजह से की गई शिकायत में कोर्ट या ट्रिब्यूनल में पेंडिंग या तय कोई क्रिमिनल कार्रवाई या किसी क्रिमिनल मामले में शुरू की गई पुलिस जांच शामिल नहीं होती है।

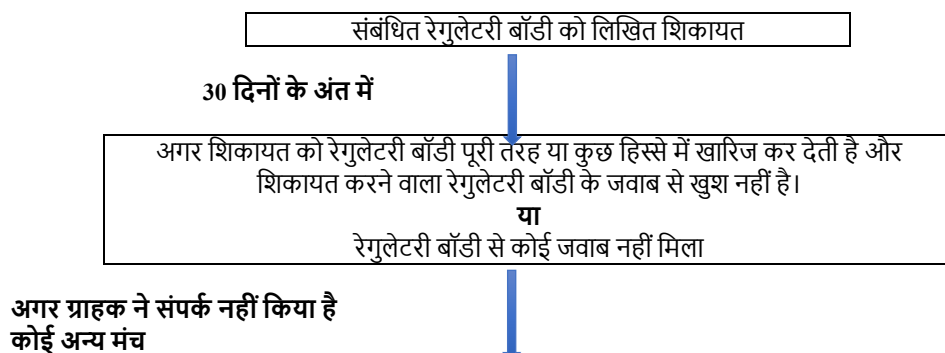
- b. शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली नहीं है;
- c. शिकायत विनियमित इकाई को सीमा अधिनियम, 1963 के तहत ऐसे दावों के लिए निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी;
- d. शिकायतकर्ता योजना की धारा 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;
- e. शिकायत करने वाला खुद या किसी ऑथराइज़्ड रिप्रेजेंटेटिव के ज़रिए शिकायत दर्ज करा सकता है।

➤ शिकायत न करने के कारण

इस स्कीम के तहत सर्विस में आने वाली दिक्कतों के बारे में कोई शिकायत नहीं की जाएगी, जिसमें ये शामिल हैं:

- a. एक विनियमित इकाई का व्यावसायिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- b. आउटसोर्सिंग समझौते के संबंध में एक विक्रेता और एक नियामक इकाई के बीच विवाद;
- c. लोकपाल को सीधे संबोधित नहीं की गई शिकायतें;
- d. विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- e. ऐसा विवाद जिसमें किसी विधायी या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक नियामक इकाई द्वारा कार्यवाही शुरू की जाती है;
- f. ऐसी सेवा जो आरबीआई के नियामक दायरे में नहीं आती;
- g. रेगुलेटरी बॉडीज़ के बीच विवाद; और
- h. एक रेगुलेटेड एंटीटी के एम्प्लॉई-एम्प्लॉयर रिलेशनशिप से जुड़ा विवाद।
- i. ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज़ (रेगुलेशन) एक्ट, 2005 के सेक्शन 18 के तहत उपाय दिया गया हो; और
- j. स्कीम के तहत कवर नहीं होने वाली किसी रेगुलेटेड एंटीटी के कस्टमर्स से जुड़ी शिकायतें।

➤ शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया



लोकपाल के पास इस तरह शिकायत दर्ज करें:

- <https://cms.rbi.org.in> के ज़रिए ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें।

या

- सेंट्रलाइज़्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC) में इलेक्ट्रॉनिकली या फिजिकली जमा करें:

ईमेल: CRPC@rbi.org.in | कॉन्टैक्ट सेंटर टोल फ्री नंबर - 14448 (समय - सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)

पता: सीआरपीसी, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ 160017।

शिकायत इलेक्ट्रॉनिकली या फिजिकली ऐसे फॉर्मेट में जमा की जाएगी और उसमें RBI द्वारा बताई गई जानकारी होगी।

➤ लोकपाल का निर्णय

- लोकपाल के सामने कार्यवाही समरी होती है।
- सुलह के ज़रिए सेटलमेंट को बढ़ावा देता है, अगर ऐसा नहीं होता है, तो अवार्ड/ऑर्डर जारी कर सकता है।

➤ अपील प्राधिकरण के समक्ष अपील

- ओम्बड्समैन के फैसले या शिकायत खारिज होने से परेशान शिकायतकर्ता, फैसला मिलने की तारीख से 30 दिनों के अंदर अपील अथॉरिटी में अपील कर सकता है।
- अगर अपील अथॉरिटी को लगता है कि शिकायत करने वाले के पास टाइम लिमिट के अंदर अपील फाइल न करने की काफी वजह थी, तो वह 30 दिन से ज़्यादा का और समय दे सकता है।

"अपील ऑफिसर" का मतलब है रिज़र्व बैंक के उस डिपार्टमेंट का इंचार्ज एग्जीक्यूटिव डायरेक्टर जो स्कीम को मैनेज करता है।

<https://www.rbi.org.in> और कंपनी की वेबसाइट <https://www.arkafincap.com> पर उपलब्ध है। स्कीम की एक कॉपी ब्रांच में भी उपलब्ध है और कस्टमर के कहने पर रेफरेंस के लिए दी जा सकती है।