



रूपीक कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

भारतीय रिज़र्व बैंक | एकीकृत लोकपाल योजना 2026

प्रमुख विशेषताएँ

1. इस योजना को रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2026 कहा जाता है। इसका उद्देश्य योजना के अंतर्गत आने वाली विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायतों के निवारण के लिए एक लागत प्रभावी, त्वरित और गैर-विरोधी वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना है।
2. यह निर्धारित तिथि से प्रभावी होगा। 1 जुलाई, 2026।
3. इस योजना के तहत शिकायतें रूपीक कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ("आरसीपीएल") के खिलाफ दर्ज की जा सकती हैं, जो भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है और इस योजना के अंतर्गत आती है।

इस योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण प्रक्रिया:

शिकायत के आधार: रूपीक कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ("आरसीपीएल") के किसी भी कार्य या चूक के कारण सेवा में कमी से प्रभावित कोई भी ग्राहक इस योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

"अधिकृत प्रतिनिधि" आरबीआई लोकपाल के समक्ष सुनवाई में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिवक्ता के अलावा किसी अन्य व्यक्ति को नियुक्त किया गया है और उसे लिखित रूप में अधिकृत किया गया है (जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो)।

कोई व्यक्ति आरबीआई लोकपाल के पास शिकायत कब दर्ज करा सकता है?

1. ग्राहक ने पहले भी आरसीपीएल को शिकायत दर्ज कराई थी और वह शिकायत दर्ज कराने का प्रमाण प्रस्तुत कर सकता है।
आरसीपीएल ने शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर या, यदि लागू हो, तो आरबीआई/एनपीसीआई/कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों द्वारा निर्धारित किसी भी लंबी अवधि के भीतर कोई जवाब नहीं दिया है।
2. ग्राहक आरसीपीएल की प्रतिक्रिया या समाधान से संतुष्ट नहीं है।
निम्नलिखित तिथियों में से जो भी बाद में हो, उसके 90 दिनों के भीतर आरबीआई लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराई जानी चाहिए: प्रतिक्रिया अवधि की समाप्ति तिथि या आरसीपीएल से अंतिम उत्तर की प्राप्ति तिथि।
3. यह शिकायत आरसीपीएल की सेवा में कमियों से संबंधित है।
4. इस तरह की शिकायत न तो किसी अदालत, उपभोक्ता मंच, न्यायाधिकरण या अन्य प्राधिकरण में दर्ज की गई है और न ही उस पर पहले से ही कोई निर्णय लिया गया है।

शिकायत को बरकरार न रख पाने के कारण:

इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित विषय शामिल हैं:

- आरसीपीएल का वाणिज्यिक निर्णय/फैसला;

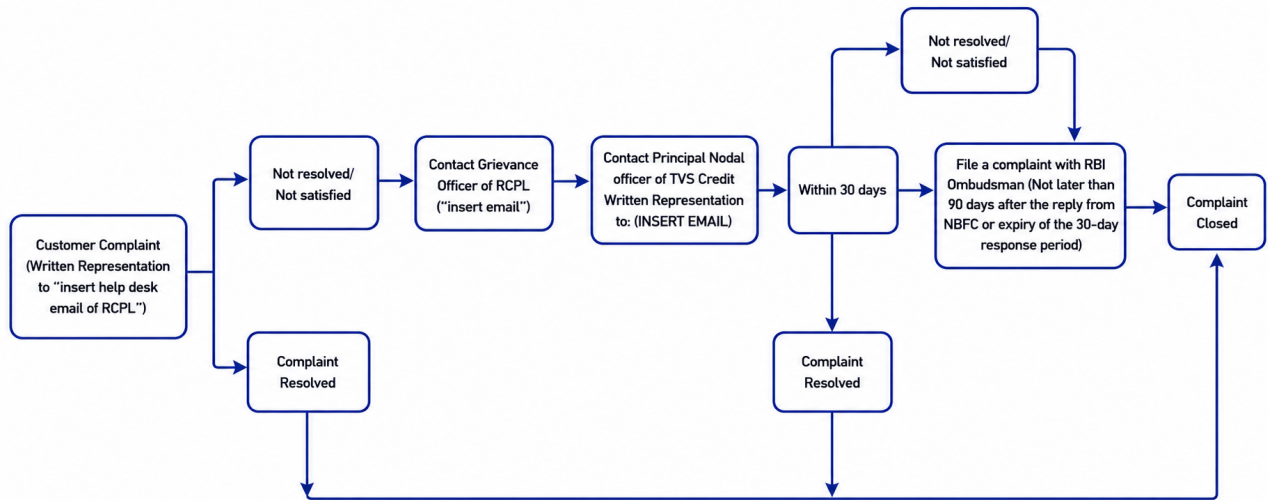
- विक्रेता और आरसीपीएल के बीच विवाद;
- आरसीपीएल के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ शिकायतें;
- न्यायिक/अर्ध-न्यायिक या वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुसार आरसीपीएल द्वारा की गई कार्रवाई से उत्पन्न शिकायत;
- यह सेवा भारतीय रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं आती है;
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;
- आरसीपीएल के कर्मचारी-नियोक्ता संबंधों से संबंधित एक विवाद;
- एक ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनियां (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 के तहत राहत प्रदान की जाती है; और एक ऐसी शिकायत जो आरसीपीएल ग्राहकों से संबंधित है जो योजना के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।
- बाद में शिकायत दर्ज कराई गई। समय सीमा अवधि समाप्त हो चुकी है।
- इस संबंध में पहले ही शिकायत दर्ज कराई जा चुकी है। मूल्यांकित / लंबित किसी भी न्यायालय, उपभोक्ता मंच, न्यायाधिकरण, लोक अदालत या मध्यस्थता न्यायाधिकरण के समक्ष।
- परियोजना के दायरे से बाहर के मामले।

आरबीआई लोकपाल की निवारण शक्तियां:

आरबीआई लोकपाल/उप लोकपाल को शिकायतकर्ता को निम्नलिखित प्रकार से राहत प्रदान करने का आदेश पारित करने का अधिकार होगा:

हानि/अधिकार की प्रकृति	अधिकतम समाधान
शिकायतकर्ता को हुए परिणामी नुकसान	₹30,00,000 (तीस लाख रुपये) तक
समय की हानि, खर्च की हानि, उत्पीड़न या मानसिक पीड़ा	₹3,00,000 (तीन लाख रुपये) तक
विवादित राशि पर सीमा	इसकी कोई सीमा नहीं है— आरबीआई लोकपाल के समक्ष कोई भी राशि लाई जा सकती है।

शिकायत कैसे दर्ज करें:



अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:

शिकायतकर्ता की अपील:योजना की धारा 15(1) के तहत लिए गए निर्णय से पीड़ित शिकायतकर्ता निर्णय प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर कर सकता है। यदि अपीलीय प्राधिकारी संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास निर्धारित समय सीमा के भीतर अपील दायर न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि प्रदान कर सकता है।

आरसीपीएल की अपील:आरसीपीएल (एक नियंत्रित इकाई के रूप में) को निर्णय प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष निर्णय के विरुद्ध अपील करने का अधिकार है। हालांकि, लोकपाल को संतोषजनक और समय पर जानकारी/दस्तावेज उपलब्ध कराने में विफलता के आधार पर पारित निर्णय के विरुद्ध आरसीपीएल को अपील करने का अधिकार नहीं होगा।

"अपीलीय प्राधिकारी" भारतीय रिजर्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण विभाग के कार्यकारी निदेशक;

"पुरस्कार" अर्थात्, आरबीआई लोकपाल योजना की धारा 15 के तहत किसी विनियमित इकाई को निर्धारित समय सीमा के भीतर अपने दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए जारी किया गया निर्देश;

टिप्पणी:यदि योजना के तहत शिकायत की पुष्टि नहीं होती है तो लोकपाल/उप लोकपाल उसे खारिज कर सकते हैं।

1. यह शिकायत निवारण का एक वैकल्पिक तंत्र है।
2. ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है, लेकिन ऐसे मामले में वह आरबीआई लोकपाल से संपर्क नहीं कर सकेगा।
3. परियोजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए,
देखें:https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf
4. ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

आरबीआई लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराने के लिए संपर्क विवरण	
ऑनलाइन पोर्टल (सीएमएस)	https://cms.rbi.org.in/
टोल-फ्री हेल्पलाइन	14448 (आरबीआई के कार्य समय के दौरान उपलब्ध)

ईमेल	crpc@rbi.org.in
भौतिक पता	केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017
परियोजना के संबंध में	https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

शिकायत इलेक्ट्रॉनिक रूप से या भौतिक रूप से प्रस्तुत की जानी चाहिए, जिसका प्रारूप एकीकृत लोकपाल योजना 2026 में प्रदर्शित है, जिसे यहां देखा जा सकता

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