



## भारतीय रिज़र्व बैंक

[www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

### भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों का निवारण Redressal of complaints against entities regulated by RBI

#### रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों, गैर-बैंक प्रणाली प्रतिभागियों और साख सूचना कंपनियों के लिए लागू तीन पुरानी लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करके "रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (आरबी-आईओएस)" की शुरुआत की है। आरबी-आईओएस आरबीआई की विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहक शिकायतों का लागत मुक्त निवारण प्रदान करता है, यदि शिकायत का निवारण ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार नहीं किया जाता है या आरई द्वारा 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है।

आरबी-आईओएस के तहत किसी आरई के विरुद्ध सभी शिकायतों के लिए "एक राष्ट्र एक लोकपाल" योजना अपनाई गई है। इसलिए अब शिकायतकर्ता के लिए यह जानना आवश्यक नहीं है कि वह किस लोकपाल योजना के तहत या किस लोकपाल कार्यालय को अपनी शिकायत दर्ज कराए।

आरबीआई-ओएस के अंतर्गत न आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध भारतीय रिज़र्व बैंक में प्राप्त शिकायतों का समाधान भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षों (सीईपीसी) द्वारा किया जाता है। आरई के विरुद्ध कोई भी शिकायत निम्न माध्यमों द्वारा दर्ज की जा सकती है:

- ऑनलाइन - आरबीआई के शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल के माध्यम से <https://cms.rbi.org.in> -> पर शिकायत दर्ज करें
- आरबी-आईओएस के अनुबंध 'ए' में निर्दिष्ट फॉर्म में भौतिक शिकायत (पत्र /डाक) "केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर -17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017" को प्रेषित की जा सकती है।

आरबी-आईओएस और सीईपीसी के अंतर्गत आने वाली संस्थाओं के नाम सहित अन्य जानकारी हेतु कृपया वेबसाइट <https://cms.rbi.org.in> देखें अथवा टोल-फ्री नंबर - 14448 पर संपर्क करें। हिंदी और अंग्रेजी में जानकारी हेतु राष्ट्रीय अवकाश के अतिरिक्त सप्ताह के सभी दिन (शनिवार और रविवार छोड़कर) पूर्वाह्न 8.00 बजे से अपराह्न 10.00 बजे तथा 10 अन्य क्षेत्रीय भाषाओं यथा असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, मलयालम, मराठी, उड़िया, पंजाबी, तमिल और तेलुगु में जानकारी के लिए सप्ताह के सभी दिन (शनिवार, रविवार और राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर) पूर्वाह्न 9:30 से अपराह्न 5:15 बजे तक संपर्क करें।

#### आरबीआई-लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील

आरबीआई-लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील सीएमएस पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है या अपीलीय प्राधिकारी, भारतीय रिज़र्व बैंक, उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण

विभाग, केंद्रीय कार्यालय, पहली मंजिल, अमर बिल्डिंग, सर पीएम रोड, फोर्ट, मुंबई 400 001 (ई-मेल [aaos@rbi.org.in](mailto:aaos@rbi.org.in)) को आरबीआई-लोकपाल के निर्णय की सूचना प्राप्ति के 30 दिन के भीतर अपील की जा सकती है, बशर्ते शिकायत आरबी-आईओएस के अपीलीय खंड के तहत बंद की गई हो।

### महत्वपूर्ण जानकारी

**नोट 1:** आरबी-आईओएस/सीईपीसी के तहत शिकायत दर्ज करने से पहले, शिकायतकर्ता को संबंधित बैंक/एनबीएफसी/भुगतान प्रणाली प्रतिभागी/ साख सूचना कंपनियों के पास अपनी शिकायत दर्ज करानी चाहिए। यदि शिकायत का निवारण 30 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है या शिकायतकर्ता बैंक/एनबीएफसी/भुगतान प्रणाली प्रतिभागी/ साख सूचना कंपनियों द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह आरबीआई-लोकपाल/सीईपीसी से संपर्क कर सकता है। **शिकायतकर्ता संबंधित बैंक/एनबीएफसी/ भुगतान प्रणाली प्रतिभागी / साख सूचना कंपनियों से प्राप्त उत्तर के एक साल के भीतर कभी भी आरबीआई-लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।** यदि बैंक / एनबीएफसी / भुगतान प्रणाली प्रतिभागी/ साख सूचना कंपनियों से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो शिकायतकर्ता संस्था को शिकायत करने की तारीख से एक वर्ष और एक महीने के भीतर कभी भी आरबीआई-लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

**नोट 2:** शिकायतकर्ता को लिखित शिकायत में अपना नाम, पता और वर्तमान संपर्क नंबर **अवश्य** उल्लेख करना चाहिए।

#### **निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी)**

(डीआईसीजीसी के विरुद्ध शिकायतों के लिए कोई भी व्यक्ति निम्नलिखित पते/ ईमेल आईडी पर शिकायत दर्ज कर सकते/ सकती हैं)

#### **निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी)**

महाप्रबंधक

डीआईसीजीसी, शिकायत निवारण कक्ष

भारतीय रिज़र्व बैंक भवन, 2री मंजिल

मुम्बई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने

मुम्बई – 400 008.

शिकायतकर्ता श्री मंगेश सोर्टे., उप महाप्रबंधक से टेलीफोन नं. 022-23028000, अथवा जेनेरिक ई-मेल [dicgc.complaints@rbi.org.in](mailto:dicgc.complaints@rbi.org.in) के माध्यम से भी संपर्क कर सकते/ सकती हैं।