

मुख्य विशेषताएं – आरबी-आईओएस 2026

1. **प्रभावी तिथि** – आरबी-आईओएस 2026, **1 जुलाई, 2026** से प्रभावी है। यह विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए एक किफायती, त्वरित और गैर-विरोधी तंत्र प्रदान करता है।
2. **एनबीएफसी पर लागू** – यह योजना उन एनबीएफसी पर लागू होती है जो:
 - डिपॉजिट स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं; या
 - जिनका ग्राहकों से संपर्क होता है और जिनकी **संपत्ति ₹100 करोड़ या उससे अधिक** है, जैसा कि पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट के अनुसार है, जो योजना में निर्दिष्ट अपवादों के अधीन है।
3. **शिकायत के आधार** – कोई भी ग्राहक शिकायत दर्ज कर सकता है, जहां विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक के परिणामस्वरूप **सेवा में कमी** होती है।
4. **विनियमित संस्था से पहले संपर्क** – ग्राहक को पहले संबंधित विनियमित संस्था के पास शिकायत दर्ज करनी होगी। ग्राहक आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकता है यदि:
 - लागू होने वाली निर्धारित समय-सीमा/30 दिनों के भीतर (जैसा लागू हो) कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है; या
 - अगर ग्राहक उत्तर/समाधान से संतुष्ट नहीं है।
5. **90-दिन की शिकायत दर्ज करने की अवधि** – शिकायत आरबीआई लोकपाल के पास लागू उत्तर की समय-सीमा समाप्त होने या विनियमित संस्था से अंतिम सूचना प्राप्त होने की तारीख से **90 दिनों** के भीतर दर्ज की जानी चाहिए, इनमें से जो भी बाद में हो।
6. **विवादित राशि पर कोई आर्थिक सीमा नहीं** – आरबीआई लोकपाल द्वारा विचार किए जाने वाले **विवाद में शामिल राशि की कोई सीमा नहीं** है।
7. **मुआवजा** –
 - परिणामी हानि के लिए मुआवजा: **₹30 लाख तक**।
 - समय की हानि, खर्च, उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा आदि के लिए मुआवजा: **₹3 लाख तक**।
8. **शिकायत दर्ज करने के तरीके** – शिकायतें निम्नलिखित माध्यमों से प्रस्तुत की जा सकती हैं:
 - **आरबीआई सीएमएस पोर्टल** के माध्यम से ऑनलाइन;
 - ई-मेल द्वारा; या
 - केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को फिजिकल माध्यम/डाक/कूरियर द्वारा।
9. **विनियमित संस्था का उत्तर** – विनियमित संस्था को शिकायत प्राप्त होने के **15 दिनों** के भीतर सहायक दस्तावेजों के साथ अपना लिखित उत्तर प्रस्तुत करना आवश्यक है, जब तक कि आरबीआई लोकपाल द्वारा अतिरिक्त समय प्रदान न किया गया हो।
10. **सेटलमेंट/सुलह** – आरबीआई लोकपाल शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच समझौता कराने का प्रयास करेगा। जहां आवश्यक हो, सुलह बैठक भी आयोजित की जा सकती है।
11. **आरबीआई लोकपाल द्वारा निर्णय** – यदि निर्धारित प्रक्रिया के माध्यम से शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो आरबीआई लोकपाल निर्णय जारी कर सकता है, जिसमें किसी विशिष्ट कार्य के निष्पादन और/या मुआवजे के लिए निर्देश शामिल हो सकते हैं।

12. **निर्णय की स्वीकृति** – शिकायतकर्ता को निर्णय प्राप्त होने के **30 दिनों** के भीतर पूर्ण और अंतिम सेटलमेंट के रूप में निर्णय की स्वीकृति प्रदान करनी होगी। विनियमित संस्था को शिकायतकर्ता की स्वीकृति प्राप्त होने के **30 दिनों** के भीतर निर्णय का पालन करना होगा या अपील करनी होगी।
13. **अपील की व्यवस्था** – शिकायतकर्ता **30 दिनों** के भीतर निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है। विनियमित संस्था भी लागू प्रावधान के तहत, निर्धारित आवश्यकताओं के अधीन, 30 दिनों के भीतर निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकती है।
14. **प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ)** – विनियमित संस्था को **मुख्य कार्यालय में एक प्रधान नोडल अधिकारी** नियुक्त करना होगा, जिसका पद सामान्य प्रबंधक या समकक्ष से कम स्तर का नहीं होगा, ताकि वह संस्था का प्रतिनिधित्व कर सके और शिकायतों से संबंधित जानकारी उपलब्ध करा सके।
15. **अनिवार्य प्रदर्शन संबंधी आवश्यकताएं** – विनियमित संस्था को प्रमुखता से निम्नलिखित प्रदर्शित करना होगा:
 - प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण;
 - केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र का पता; तथा
 - आरबीआई लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल का लिंक।
16. **क्षेत्रीय भाषा में प्रदर्शन** – योजना की मुख्य विशेषताएं सभी कार्यालयों, शाखाओं और उन स्थानों पर, जहां व्यवसाय किया जाता है, **अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा** में प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी।
17. **योजना की उपलब्धता** – अनुरोध किए जाने पर ग्राहक के संदर्भ के लिए शाखाओं में योजना की एक प्रति उपलब्ध कराई जानी चाहिए और मुख्य विशेषताओं, योजना की प्रति तथा पीएनओ के विवरण को संस्था की वेबसाइट पर अपडेट रखा जाएगा।
18. **अपवाद** – कुछ मामले योजना के दायरे से बाहर हैं, जिनमें वाणिज्यिक निर्णय, विक्रेता विवाद, कर्मचारी-नियोक्ता विवाद, विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद, न्यायिक/सांविधिक आदेशों से संबंधित मामले और कुछ अन्य निर्दिष्ट मामले शामिल हैं।
19. **पिछली योजना निरस्त** – **आरबी-आईओएस 2021** को **1 जुलाई, 2026** से निरस्त कर दिया गया है। लेकिन, 1 जुलाई, 2026 से पहले प्राप्त शिकायतें और उनसे संबंधित कार्यवाही 2021 की योजना द्वारा नियंत्रित होती रहेंगी।
20. **ग्राहक सहायता** – योजना और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया से संबंधित जानकारी के लिए **आईवीआरएस टोल-फ्री नंबर 14448** वाला आरबीआई संपर्क केंद्र 24x7 उपलब्ध है।