

डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019



भारतीय रिज़र्व बैंक

विषय सूची

अध्याय 1

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, आरंभ, विस्तार और प्रयोज्यता 2
2. योजना का स्थगन 2
3. परिभाषाएं 2

अध्याय 2

डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल की स्थापना

4. नियुक्ति और अवधि 3
5. कार्यालय का स्थान और अस्थायी मुख्यालय 3
6. सचिवालय 4

अध्याय 3

डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के अधिकार क्षेत्र, शक्तियां और कर्तव्य

7. लोकपाल की शक्तियां और अधिकार क्षेत्र 4

अध्याय 4

शिकायत के निवारण की प्रक्रिया

8. शिकायत के आधार 5
9. शिकायत दायर करने की प्रक्रिया 6
10. जानकारी मंगाने का अधिकार 8
11. समझौते के द्वारा शिकायत का निपटान 8
12. अधिनिर्णय 9
13. शिकायत की अस्वीकृति 10
14. अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील 11
15. जनता के सामान्य की जानकारी के लिए योजना की मुख्य बातें प्रदर्शित करना 12

अध्याय 5

विविध

16. कठिनाइयों को दूर करना 12

अनुबंध

अनुबंध 'क' - शिकायत का प्रपत्र	13
अनुबंध 'ख' - पते और परिचालन का क्षेत्र	16

कार्यपालक निदेशक

भारतीय रिजर्व बैंक
मुंबई

डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019
अधिसूचना

संदर्भ: सीईपीडी पीआरएस. नंबर.3370/13.01.010.2018-19

दिनांक: 31 जनवरी 2019

भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और इस बात से संतुष्ट होकर कि सार्वजनिक हित और भुगतान प्रणाली से संबंधित कारोबार के सही आचरण हेतु, डिजिटल लेनदेनों से संबंधित सेवाओं में कमी के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों के निपटान के लिए लोकपाल की व्यवस्था की आवश्यकता है, भारतीय रिजर्व बैंक एतद्वारा यह निर्दिष्ट करता है कि [‘डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना 2019’](#) के तहत परिभाषित प्रणाली प्रतिभागियों पर यह योजना लागू होगी और वे ‘डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना 2019’ के प्रावधानों का पालन करेंगे।

यह योजना 31 जनवरी 2019 से लागू होगी।

(सुरेखा मरांडी)

डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019

योजना के तहत परिभाषित किए गए प्रणाली प्रतिभागियों¹ के ग्राहकों द्वारा किए गए डिजिटल लेनदेनों के बारे में शिकायतों की संतुष्टि या निपटान की सुविधा के लिए इस योजना की शुरुआत की गई है।

अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ, विस्तार और प्रयोज्यता

- (1) इस योजना को डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019 कहलाएगी।
- (2) यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट तारीख से प्रभावी होगी।
- (3) इसका विस्तार संपूर्ण भारत में होगा।
- (4) यह योजना, इस योजना में यथा परिभाषित प्रणाली प्रतिभागियों के भारत के कारोबार पर लागू होगी।

2. योजना का स्थगन

- (1) यदि भारतीय रिज़र्व इस बात से संतुष्ट हो कि सामान्यता अथवा किसी विनिर्दिष्ट प्रणाली प्रतिभागी के मामले में इस योजना के किसी अथवा सभी प्रावधानों का परिचालन स्थगित रखना समीचीन है, तो वह एक आदेश जारी करते हुए उक्त आदेश में उल्लिखित अवधि के लिए ऐसा कर सकता है।
- (2) भारतीय रिज़र्व बैंक, समय-समय पर आदेश के माध्यम से ऊपर निर्दिष्ट किसी स्थगन अवधि को उतनी अवधि तक और बढ़ा सकता है, जितना वह उचित समझे।

3. परिभाषाएँ

- (1) "अपील प्राधिकारी" का अर्थ है, योजना का कार्यान्वयन करने वाले रिज़र्व बैंक के विभाग का प्रभारी उप-गवर्नर।
- (2) "प्राधिकृत प्रधिनिधि" से आशय उस व्यक्ति (जो कोई वकील न हो) से है, जिसे योजना के अतर्गत कार्रवाई के दौरान लोकपाल के साथ-साथ अपील प्राधिकारी के समक्ष भी

¹ प्रणाली प्रतिभागी: जैसा कि योजना के खंड 3 (11) के तहत परिभाषित किया गया है।

- शिकायतकर्ता की शिकायत पर विचार हेतु उपस्थित होने के लिए विधिवत नियुक्त और प्राधिकृत किया गया हो ताकि वह शिकायतकर्ता की ओर से उसका प्रतिनिधित्व कर सके।
- (3) "अधिनिर्णय" से आशय उस निर्णय से है जो इस योजना के अनुसार लोकपाल ने जारी किया हो।
 - (4) "शिकायत" का अर्थ ऐसे किसी भी अभ्यावदेन से है, जो इस योजना के खंड 8के अनुसार प्रणाली प्रतिभागी द्वारा दी गई सेवाओं में कमी के संबंध में लिखित या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्रस्तुत किया गया हो।
 - (5) "डिजिटल लेनदेन" का अर्थ उस भुगतान लेनदेन से हैं जो कम से कम दो चरणों में से किसी एक में नकदी की आवश्यकता के बिना एक सहज प्रणाली। इसमें डिजिटल / इलेक्ट्रॉनिक के साधन से किए गए लेन-देन शामिल हैं, जिसमें प्रवर्तक और लाभार्थी पैसे भेजने या प्राप्त करने के लिए डिजिटल / इलेक्ट्रॉनिक माध्यम का उपयोग करते हैं।
 - (6) 'डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल' का अर्थ योजना के खंड 4 के तहत नियुक्त भारतीय रिज़र्व बैंक का कोई अधिकारी है।
 - (7) 'रिज़र्व बैंक' से आशय भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 3 के अंतर्गत गठित भारतीय रिज़र्व बैंक से है।
 - (8) 'योजना' से आशय डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019 से है।
 - (9) 'सचिवालय' से आशय योजना के खंड 6 के उप-खंड (1) के अनुसार गठित कार्यालय से है।
 - (10) 'समझौते' से आशय उस करार से है जिस पर इस योजना के खंड 11 के अधीन समझौते अथवा मध्यस्थता के फलस्वरूप सहमति हुई हो।
 - (11) 'प्रणाली प्रतिभागी' का अर्थ है भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 2 के तहत परिभाषित भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाले बैंक के अलावा प्रणाली प्रदाता² को छोड़कर कोई भी व्यक्ति।
 - (12) अन्य सभी अभिव्यक्तियां जब तक परिभाषित नहीं किया जाता है, तब तक उनका वही अर्थ होगा जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 या किसी सांविधिक संशोधन या अधिनियम के तहत निर्धारित किया गया है या वाणिज्यिक उपयोग में प्रयोग किए जाने वाले अर्थ हैं।

² प्रणाली प्रदाता' का अर्थ है व्यक्ति सहित जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 2 के तहत एक अधिकृत भुगतान प्रणाली संचालित करता है।

अध्याय ॥

डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल की स्थापना

4. नियुक्ति और कार्यकाल

- (1) भारतीय रिज़र्व बैंक अपने मुख्य महाप्रबंधक या महाप्रबंधक किसी एक अथवा अधिक अधिकारियों को डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के रूप में नियुक्त किया जाए, जो योजना के उन्हें सौंपे गए कार्य करेंगे।
- (2) उक्त खंड के तहत डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल की नियुक्ति एक बार में तीन वर्ष तक की अधिक के लिए की जाएगी।

5. कार्यालय का स्थान और अस्थायी मुख्यालय

- (1) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल का कार्यालय रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-विनिर्दिष्ट स्थानों पर रहेगा।
- (2) शिकायतों के शीघ्र निपटान हेतु डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल अपने अधिकार क्षेत्र के दायरे ऐसे किसी भी स्थान पर बैठक आयोजित कर सकता है, जो उसके समक्ष प्रस्तुत शिकायतों अथवा अभ्यावेदनों के परिप्रेक्ष्य में उसे आवश्यक और उचित लगे।

6. सचिवालय

- (1) रिज़र्व बैंक अपने अधिकारियों अथवा अन्य स्टाफ को डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालय में उतनी संख्या में प्रतिनियुक्त कर सकता है जो डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के सचिवालय में कार्य करने के लिए आवश्यक समझी जाए।
- (2) सचिवालय की लागत का वहन रिज़र्व बैंक द्वारा किया जाएगा।
- (3) योजना को प्रशासित करने वाला विभाग, अपीलीय प्राधिकारी के सचिवालय के रूप में कार्य करेगा और उसके कार्यों का निर्वाह करेगा।

अध्याय III

7. डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के अधिकार क्षेत्र, शक्तियां और कर्तव्य

- (1) योजना के खंड के अंतर्गत नियुक्त प्रत्येक 4डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के प्राधिकार क्षेत्र की सीमाएं रिज़र्व बैंक विनिर्दिष्ट करेगा।
- (2) सेवाओं में कमियों के संबंध में खंड में उल्लिखित आधारों पर दर्ज की गई शिकायतें 8 उसकी आर्थिक सीमा पर विचार किए बिना डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल प्राप्त करेगा तथा उन पर विचार करेगा। वे इन शिकायतों का संतोषजनक निपटान निम्नलिखित द्वारा करेंगे/ करेंगी:
 - (i) पक्षों के बीच समझौते द्वारा निपटान; या
 - (ii) पक्षों के बीच सुलह और मध्यस्थता; या
 - (iii) योजना के प्रावधानों के अनुसार अधिनिर्णय पारित करना।
- (3) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल का अपने कार्यालय पर सामान्य अधीक्षण और नियंत्रण रहेगा तथा वहां संचालित कामकाज हेतु वह उत्तरदायी रहेगा।
- (4) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल का कार्यालय रिज़र्व बैंक से पराशर्म करते हुए अपने लिए वार्षिक बजट तैयार करेगा तथा अनुमोदित बजट सीमा के भीतर ही भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समयसमय पर बनाई गई व्यय नियमावली के अनुसार अपनी व्यय संबंधी - शक्तियों का प्रयोग करेगा।
- (5) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल प्रत्येक वर्ष जून को रिज़र्व बैंक के गवर्नर को 30 एक रिपोर्ट भेजेगा जिसमें पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान उसके कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा के साथ-साथ रिज़र्व बैंक द्वारा यथा निर्दिष्ट अन्य-कोई जानकारी भी भेजेगा। यदि रिज़र्व बैंक द्वारा जनहित में यह आवश्यक समझा जाए कि डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल से प्राप्त रिपोर्ट तथा सूचना को समेकित रूप में या अन्यथा प्रकाशित किया जाए, तो वह उसे प्रकाशित करेगा।

अध्याय IV शिकायत के निवारण की प्रक्रिया

8. शिकायत के आधार

कोई भी व्यक्ति निम्नलिखित आधारों पर सेवाओं में कमी के लिए अपने क्षेत्र के डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के पास निशुल्क रूप से शिकायत दायर कर सकता है।

- 1) **पूर्वदत्त भुगतान लिखत:** पूर्वदत्त भुगतान लिखत³ के बारे रिजर्व बैंक के निम्नलिखित निर्देशों में से किसी का भी पालन प्रणाली प्रतिभागियों द्वारा न करना:
 - क. उचित समय के भीतर व्यापारी के खाते में धनराशि जमा करने में विफलता
 - ख. वॉलेट/ कार्ड में उचित समय के भीतर धनराशि लोड करने में विफलता;
 - ग. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण;
 - घ. गैर-अंतरण/ न्यायोचित समय के भीतर अंतरण करने में विफलता / अंतरण करने से इनकार करना, पूर्वदत्त भुगतान लिखत में शेष राशि धारक के 'अपने' बैंक खाते में या बंद होने के समय स्रोत पर वापस आ जाना, पूर्वदत्त भुगतान लिखत वैधता अवधि की समाप्ति आदि;
 - ङ. असफल / विफल/ अस्वीकृत /रद्द / लेनदेन के मामले में न्यायोचित समय के भीतर वापस करने में विफलता / वापसी करने से इनकार;
 - च. प्रमोशनल ऑफ़र के नियमों और शर्तों के अनुसार यदि कोई राशि देय हो, उसे पूर्वदत्त भुगतान लिखत धारक के खाते में समय-समय पर जमा न करना /जमा करने में देरी;
 - छ. पूर्वदत्त भुगतान लिखत पर रिजर्व बैंक के किसी अन्य निदेश का पालन न करना।
- 2) **मोबाइल /इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण:** प्रणाली प्रतिभागियों द्वारा मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण के संबंध में रिजर्व बैंक के निम्नलिखित निर्देशों में से किसी भी निर्देश का पालन न करना:
 - क.न्यायोचित समय के भीतर ऑनलाइन भुगतान / निधि अंतरण को करने में विफलता;
 - ख.अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण;
 - ग. निर्धारित समय-सीमा के भीतर ग्राहकों के भुगतान-रोक निदेश पर कार्रवाई करने में और इस संदर्भ में ग्राहकों को अधिसूचित करने में विफलता;

³अर्ध-बंद प्रणाली पीपीआई: ये पीपीआई बैंकों (आरबीआई द्वारा प्राधिकृत) और गैर-बैंकों (आरबीआई द्वारा अधिकृत) द्वारा वित्तीय सेवाओं, प्रेषण सुविधाओं आदि सहित वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए स्पष्ट रूप से चिन्हित उन व्यावसायिक संस्थानों/ प्रतिष्ठानों के समूह को जारी किए जाते हैं जिनका पीपीआई को भुगतान साधन के रूप में स्वीकार करने के लिए जारीकर्ता के साथ विशिष्ट अनुबंध (या एक भुगतान एग्रीगेटर / भुगतान गेटवे के माध्यम से अनुबंध) होता है। ये साधन नकद निकासी की अनुमति नहीं देते हैं, चाहे वे बैंकों या गैर-बैंकों द्वारा जारी किए गए हों।

घ. निर्धारित समय के भीतर विफल भुगतान लेनदेन के मामलों में ग्राहक के खाते से डेबिट की गई राशि को वापस करने में विफलता;
ड. मोबाइल / इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण पर रिज़र्व बैंक के किसी अन्य निदेश का पालन न करना।

3) रिज़र्व बैंक / संबंधित प्रणाली प्रदाता द्वारा जारी एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई)/ भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) / भारत क्यूआर कोड / यूपीआई क्यूआर कोड के माध्यम से भुगतान लेनदेन संबंधित निदेशों का प्रणाली प्रतिभागियों द्वारा निम्नलिखित आधार पर पालन न करना:

क. लाभार्थियों के खाते में धनराशि जमा करने में विफलता;

ख. लाभार्थी के खाते में धन जमा करने में विफलता के संदर्भ में जारीकर्ता को न्यायोचित समय के भीतर धनराशि वापस करने में विफलता;

ग. लेनदेन की विफलता या अस्वीकृत लेनदेन (यानी विफल लेनदेन) के मामले में खाते में धनराशि वापस जमा करने में विफलता/वापसी में देरी;

घ. एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) / भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) / भारत क्यूआर कोड / यूपीआई क्यूआर कोड के माध्यम से भुगतान/लेनदेन पर रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किसी भी अन्य निदेश का पालन नहीं करना।

4) प्रणाली प्रतिभागी की चूक के कारण गलती से किसी लाभार्थी के खाते में निधि अंतरण के संदर्भ में धनराशि वापस जमा करने में विफलता या न्यायोचित समय के भीतर वापिस करने में विफलता।

5) डिजिटल लेनदेन के संबंध में किसी शुल्क⁴, यदि कोई हो, से संबंधित मामलों में रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए गए निदेशों के उल्लंघन से संबंधित कोई अन्य मामला।

9. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

(1) इस योजना के खंड में उल्लिखित किसी भी एक या एक से अधिक आधारों पर यदि 8 किसी व्यक्ति को किसी प्रणाली प्रतिभागी के खिलाफ कोई शिकायत है, तो वह स्वयं या किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से उस (वकील से इतर) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल को लिखित रूप में शिकायत कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में उस प्रणाली प्रतिभागी की शाखा या कार्यालय स्थित है, जिसके खिलाफ शिकायत की गई है।

⁴ योजना के तहत शामिल प्रणाली प्रतिभागी विभिन्न डिजिटल लेनदेनों के लिए लगाए जाने वाले शुल्क अपनी शाखाओं / वेबसाइटों में स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगा।

केंद्रीकृत परिचालनों के साथ सेवाओं से उत्पन्न शिकायत, उस डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के समक्ष दर्ज की जाएगी जिसके अधिकार क्षेत्र में ग्राहक के बिलिंग / घोषित पते स्थित है।

(2) (क) शिकायत लिखित रूप में, शिकायतकर्ता या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित होगी और जहां तक संभव हो अनुबंध 'क' में निर्धारित फार्म में होगी या परिस्थितियां जितनी अनुमति दें, निम्नलिखित का स्पष्ट उल्लेख हो:

- I. शिकायतकर्ता का नाम एवं पता,
- II. प्रणाली प्रतिभागी का कार्यालय अथवा शाखा का नाम एवं पता जिसके विरुद्ध शिकायत की गई हो;
- III. शिकायत का आधार माने जानेवाले तथ्य;
- IV. शिकायतकर्ता को हुई हानि का स्वरूप और सीमा; तथा
- V. मांगी गई राहत।

(ख) शिकायतकर्ता को शिकायत, उन संबंधित दस्तावेजों की प्रतियां, यदि कोई हो, के साथ दर्ज करनी होगी, जिनके आधार पर शिकायत की गई है।

ग) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल द्वारा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से की गई शिकायत को स्वीकार किया जा सकता है।

(घ) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल इस योजना के तहत आने वाली उन शिकायतों को भी स्वीकार करेंगे जो केंद्र सरकार या रिज़र्व बैंक ने प्राप्त की हो और निपटान हेतु डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल को भिजवाई गई हों।

(3) डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल को की गयी कोई शिकायत तब तक वैध नहीं होगी जब तक:

क. डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल को शिकायत करने से पहले, (i) शिकायतकर्ता ने उस प्रणाली प्रतिभागी को लिखित शिकायत की हो और प्रणाली प्रतिभागी ने उसे खारिज किया हो या (ii) शिकायतकर्ता को संबंधित प्रणाली प्रतिभागी द्वारा, अभ्यावेदन की प्राप्ति के एक महीने के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो या (iii) प्रणाली प्रतिभागी द्वारा दिए गए उत्तर से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है;

ख. शिकायतकर्ता को उसके अभ्यावेदन पर प्रणाली प्रतिभागी का उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या जहां प्रणाली प्रतिभागी द्वारा शिकायतकर्ता को अभ्यावेदन प्रस्तुत करने की तारीख के बाद कोई जवाब न मिलने पर एक वर्ष और एक माह के भीतर शिकायत दर्ज की गई हो;

ग. ऐसे दावों के लिए भारतीय परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि समाप्त होने से पहले दर्ज की गई शिकायत पर लोकपाल द्वारा निर्णय किए गए हो;

- घ. शिकायत लोकपाल द्वारा पहले ही निपटाई नहीं गई हो या उस पर कार्रवाई नहीं की गई हो चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या यह एक अथवा एक से ज्यादा शिकायतकर्ताओं द्वारा मिलकर दर्ज की गई हो, या कार्यवाई हेतु का संबंध एक या उससे ज्यादा पक्षों से हो;
- ड. शिकायत उसी कार्य हेतु से संबंधित नहीं है, जिसके लिए किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फॉर्म में लंबित है या ऐसे किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या फॉर्म द्वारा कोई निर्णय या अधिनिर्णय दिया गया है।
- च. शिकायत का प्रकार तुच्छ या तंग करने वाला न हो;
- छ. शिकायत भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 24 के तहत आने वाले विवादों के अंतर्गत नहीं आती है; तथा
- ज. शिकायत किसी ग्राहकों के बीच लेनदेन से उत्पन्न विवादों से संबंधित नहीं है।

10. सूचना मंगाने के अधिकार

1. इस योजना के अंतर्गत अपने कर्तव्य निर्वाह के प्रयोजन से-डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल, शिकायत में उल्लिखित प्रणाली प्रतिभागी जिनके विरुद्ध शिकायत की गई हो अथवा किसी प्रणाली प्रतिभागी से जो शिकायत के विषय गत मामले से संबंधित हो से, कोई जानकारी देने या तत्संबंधी किसी प्रलेख की प्रमाणित प्रतियां, जो कि उसके पास हो या उसके पास होने का आरोप हो, प्रस्तुत करने के लिए कह सकता है।
परंतु यह भी कि किसी अपेक्षा को पूरा करने में, बिना पर्याप्त कारण के प्रणाली प्रतिभागी के असफल होने पर, डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल यदि उचित समझे तो यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि यदि संबंधित सूचना अथवा प्रतियां प्रस्तुत की जाती हैं, तो वह प्रणाली प्रतिभागी के लिए प्रतिकूल होगा
2. अपने कर्तव्य निर्वाह के दौरान ध्यान में आनेवाली किसी भी जानकारी अथवा कब्जे में आए किसी प्रलेख के बारे में डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल गोपनीयता का निर्वहन करेगा तथा जानकारी या दस्तावेज़ देनेवाले व्यक्ति की अनुमति के बिना वह ऐसी जानकारी या दस्तावेज़ किसी भी अन्य व्यक्ति को नहीं देगा।
परंतु यह भी कि इस खंड में ऐसा कोई प्रावधान नहीं है जो डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल को इस बात से रोके कि किसी पार्टी द्वारा की गई शिकायत में निहित किसी जानकारी अथवा दस्तावेज़ को वह उसके द्वारा उचित समझी गई सीमा तक अन्य विधिक अपेक्षाएं या प्राकृतिक न्याय के अनुपालन की कर्तसंगत अपेक्षाओं और कार्रवाई में ईमानदारी के परिप्रेक्ष्य में अन्य पार्टी अथवा पार्टियां को बताएं

11. समझौते द्वारा शिकायत का निपटान:

- 1) व्यावहारिक तौर पर जितनी जल्दी संभव हो, डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल शिकायत की एक प्रति, शिकायत में उल्लिखित प्रणाली प्रतिभागी की उस शाखा या कार्यालय को प्रेषित करेगा जिसकी सूचना खंड 15 के उप-खंड (4) में उल्लिखित नोडल अधिकारी को दी जाए, और उस प्रणाली प्रतिभागी तथा शिकायतकर्ता के बीच सुलह या मध्यस्थता द्वारा समझौता करवाने का प्रयास करेगा।
- 2) शिकायत के निवारण के प्रयोजन से डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल साक्ष्य के संबंध में किसी भी कानूनी नियम से बाध्य नहीं होगा और वह ऐसी किसी प्रक्रिया को अपना सकता है जिसे वह न्यायोचित समझे, हालांकि, ऐसी प्रक्रिया में डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के लिए जरूरी है कि, वह कम से कम प्रणाली प्रतिभागी द्वारा दिए गए लिखित निवेदन पर शिकायतकर्ता को अपना निवेदन, दस्तावेज़ी साक्ष्य के साथ लिखित रूप में एक निश्चित समय सीमा के भीतर प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान करें।

बशर्ते कि, जहां डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल की अभिमत में दोनों पक्षों द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज़ी साक्ष्य और लिखित निवेदन, निर्णय पर पहुंचने के लिए पर्याप्त निर्णायक नहीं है तो एक सौहार्दपूर्ण समाधान को बढ़ावा देने के लिए वह प्रणाली प्रतिभागी और शिकायतकर्ता के साथ, एक बैठक कर सकता है।

बशर्ते कि जहां ऐसी बैठक आयोजित की जाती है और शिकायत के समाधान हेतु पारस्परिक स्वीकार्य निर्णय लिया जाता है तो, इस बैठक के कार्यवृत्त को प्रलेखित किया जाएगा तथा विशेष रूप समाधान की स्वीकृति बताते हुए पक्षकारों से हस्ताक्षर प्राप्त करेगा। इसके पश्चात डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल, निपटान के तथ्यों को रिकार्ड करते हुए आदेश पारित करेगा जिसके साथ निपटान की शर्तें संलग्न हो।

- 3) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल निम्न में से किसी भी परिस्थिति में शिकायत को निपटाया हुआ मान सकता है:
 - क. जहां शिकायतकर्ता द्वारा उठाई गई शिकायत को प्रणाली प्रतिभागी द्वारा बैंकिंग लोकपाल के हस्तक्षेप से सुलझाया गया है; अथवा
 - ख. सुलह और मध्यस्थता के आधार पर डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल द्वारा प्रदत्त शिकायत निवारण का तरीका और समाधान की सीमा तक शिकायतकर्ता लिखित रूप में या अन्यथा सहमत हो: या
 - ग. डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के विचार में प्रणाली प्रतिभागी ने प्रचलित मानदंडों और पद्धति का पालन किया है और शिकायतकर्ता को इस संबंध में उचित ढंग से सूचित किया गया है और शिकायतकर्ता से आपत्ति, यदि कोई

हो, तो डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल द्वारा निर्धारित समय सीमा में प्राप्त नहीं हुए हैं।

- 4) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के समक्ष की जानेवाली कार्रवाई संक्षिप्त स्वरूप की होगी।

12. अधिनिर्णय

- 1) यदि शिकायत प्राप्त की तारीख से एक माह अथवा डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल द्वारा पक्षों को दी गई निर्धारित अवधि के भीतर शिकायत का निवारण समझौते द्वारा नहीं होता है तो पक्षों को अपना पक्ष रखने के लिए तर्कसम्मत अवसर देने के पश्चात अधिनिर्णय पारित कर सकता है।
- 2) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल पक्षों द्वारा उनके समक्ष प्रस्तुत साक्ष्यों, बैंकिंग विधि और व्यवहार संबंधी सिद्धांतों, निदेशों, समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों और दिशानिर्देशों तथा ऐसी अन्य बातों पर भी विचार कर सकता है जो उनके मतानुसार शिकायत से संबंधित हो।
- 3) अधिनिर्णय में उसे पारित करने के कारणों का संक्षिप्त उल्लेख होगा।
- 4) उप-खंड (1) के तहत पारित अधिनिर्णय में प्रणाली प्रतिभागी को दिए गए निदेश/निदेशों, यदि कोई हो, में उसके उत्तरदायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए तथा उसके अतिरिक्त या अन्यथा प्रत्यक्ष रूप से प्रणाली प्रतिभागी के कार्य या चूक के कारण शिकायतकर्ता को हुई हानि के लिए क्षतिपूर्ति के रूप में प्रणाली प्रतिभागी द्वारा दी जानेवाली राशि भी शामिल होगी।
- 5) उप-खंड (4) में किसी भी प्रकार का उल्लेख होने के बावजूद, डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के पास ऐसी राशि के भुगतान हेतु अधिनिर्णय पारित करने का अधिकार नहीं होगा जो प्रणाली प्रतिभागी की चूक के प्रत्यक्ष परिणाम स्वरूप शिकायतकर्ता को हुई वास्तविक हानि से अधिक अथवा दो मिलियन रुपए, जो भी कम हो। डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल द्वारा अधिनिर्णीत हानि की क्षतिपूर्ति, विवाद की राशि से अतिरिक्त होगी।
- 6) शिकायतकर्ता के समय की फिजूलखर्ची, शिकायतकर्ता द्वारा किया गया व्यय, शिकायतकर्ता को हुई परेशानी और मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए, डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल, शिकायतकर्ता को उपर्युक्त के अलावा, ₹0.1 मिलियन तक का क्षतिपूर्ति के लिए अधिनिर्णय दे सकता है।
- 7) अधिनिर्णय की एक प्रतिलिपि शिकायतकर्ता और प्रणाली प्रतिभागी को निशुल्क रूप से भेजी जायेगी।

- 8) अधिनिर्णय पारित होने से 30 दिनों की अवधि के भीतर मामले के पूर्ण और अंतिम निपटान स्वरूप की स्वीकृति पत्र शिकायतकर्ता संबंधित प्रणाली प्रतिभागी को नहीं देता/ देती तब तक अधिनिर्णय समाप्त तथा प्रभाव रहित होगा।
बशर्ते शिकायतकर्ता ने योजना के खंड 14 के उप-खंड (1) के तहत अपील किया है तो ऐसे उसको स्वीकृति प्रस्तुत करना नहीं होगा।
- 9) अधिनिर्णय के प्राप्त होने तथा उप-खंड (8) के संदर्भ में शिकायतकर्ता से लिखित स्वीकृति प्राप्त होने से एक माह के भीतर और यदि प्रणाली प्रतिभागी ने खंड 14 के उप-खंड (1) के तहत अपील नहीं किया है तो प्रणाली प्रतिभागी अधिनिर्णय का अनुपालन करेगा और इसकी सूचना डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल को भेजेगा।
- 10) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल द्वारा पारित किए गए अधिनिर्णय और शिकायतकर्ता से किए गए अंतिम निपटान को लागू करने के लिए संबंधित प्रणाली प्रतिभागी बाध्य होगा, और इस संबंध में की एक रिपोर्ट 15 दिनों के भीतर रिजर्व बैंक को भेजनी होगी। निपटान या अधिनिर्णय के अनुपालन न होने के संदर्भ में शिकायतकर्ता रिजर्व बैंक से शिकायत कर सकता है और रिजर्व बैंक लागू होने वाले कानूनों के उचित प्रावधानों के तहत कार्रवाई कर सकता है।

13. शिकायत की अस्वीकृति

- 1) शिकायत को किसी भी चरण में डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल अस्वीकार कर सकता है, यदि उसे ऐसा प्रतीत हो कि यह शिकायत;
- क. खंड 8 में निर्धारित शिकायत के आधारों पर नहीं है; या
 - ख. अन्यथा खंड 9 के उप खंड (3) के अनुरूप नहीं है; या
 - ग. खंड 12 (5) और 12 (6) के अधीन निर्धारित बैंकिंग लोकपाल के आर्थिक अधिकार क्षेत्र के बाहर हो; अथवा
 - घ. विस्तृत दस्तावेज़ी और मौखिक साक्ष्य पर विचार किया जाना अपेक्षित हो और डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के सम्मुख इस प्रकार की शिकायत के न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त कार्रवाई न हो सकता है; अथवा
 - ड. बिना किसी पर्याप्त कारण के हो; अथवा
 - च. शिकायतकर्ता ने मामले में समुचित तत्परता नहीं बरती है; अथवा
 - छ. बैंकिंग लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई हानि अथवा क्षति अथवा असुविधा नहीं हुई है।

- 2) डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल को यदि कार्यवाही के किसी भी चरण पर यह प्रतीत होता है कि शिकायत उसी कारण से संबंधित है जिसके लिए किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच में कार्रवाई लंबित है अथवा ऐसे किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या मंच द्वारा कोई निर्णय या अधिनिर्णय दिया गया है तो यह कारण बताते हुए डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल शिकायत को खारिज करते हुए एक आदेश पारित कर सकता है।

14. अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील

- 1) खण्ड के 13 के तहत अधिनिर्णय या खण्ड 12 उप खण्ड तक उल्लिखित (छ) से (घ) कारणों से शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित पक्ष, अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति की सूचना प्राप्त की तारीख से दिनों के भीतर अपील 30 प्राधिकारी के पास अपील कर सकता है।

बशर्ते प्रणाली प्रतिभागी द्वारा अपील के मामले में, तीस दिन की अवधि खंड के 12 के अधीन शिकायतकर्ता द्वारा अधिनिर्णय के स्वीकृति पत्र (8) खंड-उप, प्रणाली प्रतिभागी को प्राप्त होने की तारीख से शुरू होगी;

बशर्ते यदि अपील प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि आवेदनकर्ता के पास समय के भीतर अपील नहीं करने का पर्याप्त कारण है तो वह अधिकतम 30 दिन की अवधि और बढ़ाने की अनुमति दे सकता है।

बशर्ते यह अपील प्रणाली प्रतिभागी द्वारा केवल अध्यक्ष या उनकी अनुपस्थिति में प्रबंध निदेशक या कार्यपालक निदेशक या मुख्य कार्यपालक अधिकारी या, समकक्ष श्रेणी के किसी अन्य अधिकारी की पूर्व स्वीकृति से ही फाइल की जा सकती है

- 2) सुनवाई के लिए पक्षों को उचित मौका देने के बाद अपील प्राधिकारी

क. अपील को खारिज कर सकता है ; या

ख. अपील को मान कर अधिनिर्णय खारिज कर सकता है; या

ग. डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल को मामला फिर से निपटान हेतु इन निदेशों के साथ, जो अपील प्राधिकारी आवश्यक और उचित समझे, वापस भेज सकता है ; या

घ. अधिनिर्णय को संशोधित कर, ऐसा संशोधित अधिनिर्णय प्रभावी करने के लिए आवश्यक निदेश दे सकता है ; या

ड. कोई अन्य आदेश पारित कर सकते हैं, जो उसे सही लगे।

- 3) अपील प्राधिकारी के आदेश का प्रभाव उसी तरह होगा, जैसा खंड 12 के अंतर्गत डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय या खंड 13 के अंतर्गत शिकायत अस्वीकार करना, जैसा भी मामला हो।

15. प्रणाली प्रतिभागी को जनता के सामान्य जानकारी के लिए योजना की मुख्य बातें प्रदर्शित करना

- 1) योजना के अंतर्गत आने वाला प्रणाली प्रतिभागी अपने सभी कार्यालयों और शाखाओं में आंतरिक ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र को प्रमुखता से प्रदर्शित करना सुनिश्चित करेगा, ग्राहकों की शिकायतों को निपटाने के लिए मनोनीत नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण के साथ-साथ शिकायत को आगे बढ़ाने की संरचना भी शामिल होंगे।
- 2) इस योजना के अधीन आनेवाले प्रणाली प्रतिभागी यह सुनिश्चित करें कि पीड़ित व्यक्ति द्वारा जिस डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की जानी है, का संपर्क ब्यौरा और इस योजना का उद्देश्य प्रणाली प्रतिभागी के सभी कार्यालयों और शाखाओं में प्रमुख रूप से इस तरह प्रदर्शित किया जाए है कि कार्यालय या शाखा में आनेवाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके।
- 3) इस योजना के अधीन आनेवाले प्रणाली प्रतिभागी यह सुनिश्चित करें कि यदि कोई इस योजना को देखना चाहे तो इस योजना की प्रति कार्यालय परिसर के भीतर नामित अधिकारी के पास अवलोकनार्थ उपलब्ध हो और इस आशय की जानकारी इस खंड के उप-खंड (1) और (2) के अधीन लगाई जानेवाली नोटिस में दी जानी है तथा इस योजना की एक प्रति अपनी वेबसाइट/ मोबाइल आप्लिकेशन पर भी डालें तथा उसको समय-समय पर अध्ययन करें।
- 4) इस योजना के अधीन आनेवाले प्रणाली प्रतिभागी अपने क्षेत्रीय / आंचलिक कार्यालयों में नोडल अधिकारी को नियुक्त करें और डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के ऐसे कार्यालय को उसकी सूचना दें जिसके अधिकार क्षेत्र में उक्त क्षेत्रीय / आंचलिक कार्यालय आता हो। इस तरह से नियुक्त किया गया नोडल अधिकारी प्रणाली प्रतिभागी का प्रतिनिधित्व करने और प्रणाली प्रतिभागी के विरुद्ध डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के पास दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने के लिए उत्तरदायी होगा। जहां कहीं एक डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के अधिकार क्षेत्र में एक से अधिक अंचल/क्षेत्र आते हों तो ऐसे अंचलों अथवा क्षेत्रों के लिए नोडल अधिकारियों में से एक को 'प्रधान नोडल अधिकारी' के रूप में नियुक्त किया जाना चाहिए।

अध्याय V विविध

16. कठिनाइयों को दूर करना

यदि इस योजना के प्रावधानों को लागू करने में कोई कठिनाई आती है, तो ऐसी कठिनाइयां दूर करने के लिए रिज़र्व बैंक जैसा आवश्यक एवं समीचीन प्रावधान बना सकता है, जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 या इस योजना से असंगत न हो।

शिकायत का फार्म
(डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने हेतु)
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

सेवा में:

डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल

लोकपाल कार्यालय का स्थान _____

महोदय,

विषय : _____ (प्रणाली प्रतिभागी का नाम) की

_____ (प्रणाली प्रतिभागी की शाखा का नाम) के खिलाफ शिकायत

शिकायत का विवरण निम्नानुसार है:

1. शिकायतकर्ता का नाम _____

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता _____

पिनकोड _____

फोन नंबर / फ़ैक्स नंबर: _____ ई-मेल: _____

3. के खिलाफ शिकायत (प्रणाली प्रतिभागी /शाखा का नाम और पूरा पता)

पिनकोड _____

फोन नंबर / फ़ैक्स नंबर _____

4. प्रणाली प्रतिभागी/शाखा का विवरण (यदि कोई हो)

(कृपया शिकायत की विषय वस्तु से संबंधित वॉलेट/साधन की संख्या और प्रकृति बताएं)

5. (क) प्रणाली प्रतिभागी को शिकायतकर्ता द्वारा पहले से ही की गयी शिकायत की तारीख (कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)

(ख) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक भेजा गया था? हाँ /नहीं
(कृपया अनुस्मारक की एक प्रति संलग्न करें)

6. शिकायत का विषय (कृपया योजना के खंड ८ को देखें)

8. क्या कोई भी उत्तर (प्रणाली प्रतिभागी द्वारा शिकायत प्राप्त करने के बाद एक महीने की अवधि के भीतर) प्रणाली प्रतिभागी से प्राप्त किया गया है? हाँ /नहीं
(यदि हां, तो कृपया उत्तर की एक प्रति संलग्न करें)

9. लोकपाल से मांगी गई राहत की प्रकृति

(कृपया अपने दावे के समर्थन में दस्तावेजी प्रमाण की एक प्रति संलग्न करें, यदि कोई हो, तो)

10. शिकायतकर्ता द्वारा मुआवजे के दावे के रूप में मांगी गई आर्थिक नुकसान की प्रकृति और मौद्रिक नुकसान की सीमा, यदि कोई हो, (कृपया योजना के खंड 12 (5) और 12 (6) देखें)

11. संलग्न दस्तावेजों की सूची:

(कृपया सभी दस्तावेजों की एक प्रति संलग्न करें)

12. घोषणा:

(i) मैं/हम, शिकायतकर्ता घोषणा करता/करते हैं कि:

क) ऊपर दी गई जानकारी सही और सत्य है;

तथा

ख) मैंने / हमने उपरोक्त कॉलम में वर्णित किसी भी तथ्य को छिपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है और दस्तावेजों में प्रस्तुत किया है।

- (ii) योजना के खंड 9 (3) (क) और (ख) के प्रावधानों के अनुसार एक वर्ष की अवधि समाप्त होने से पहले शिकायत दर्ज की जाती है।
- (iii) वर्तमान शिकायत का विषय मेरे / हमारे ज्ञान में विषय से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा लोकपाल कार्यालय के समक्ष कभी नहीं लाया गया है।
- (iv) वर्तमान शिकायत का विषय किसी भी मंच / अदालत / मध्यस्थ के साथ लंबित / तय नहीं किया गया है।
- (v) शिकायत भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 24 के तहत आने वाले विवादों के अंतर्गत नहीं आती है।
- (vi) शिकायत ग्राहकों के बीच लेनदेन से उत्पन्न विवादों से संबंधित नहीं है।
- (vii) मैं / हम प्रणाली प्रतिभागी को डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल के समक्ष हमारे द्वारा प्रस्तुत की गई ऐसी किसी भी जानकारी / दस्तावेजों का खुलासा करने के लिए अधिकृत करते हैं, जो लोकपाल की राय में हमारी शिकायत के निवारण के लिए आवश्यक है।
- (viii) मैंने / हमने डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना 2019 की विषय वस्तु समझ ली है।

आपका आभारी,

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नामांकन - (यदि शिकायतकर्ता डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के समक्ष या डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालय में प्रस्तुत होने के लिए अपने प्रतिनिधि को नामांकित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणाएं प्रस्तुत की जानी चाहिए।)

मैं / हम उपरोक्त शिकायतकर्ता / इसके द्वारा नामित श्री / श्रीमती

_____ जो एक वकील नहीं हैं और

जिनका पता _____ है और मैं / हम इस

बात की पुष्टि करते हैं कि उनके द्वारा दिया गया कोई भी बयान, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे / हमारे लिए बाध्यकारी होगा। उन्होंने मेरी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकार हैं

(प्रतिनिधि का हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)

नोट: यदि ऑनलाइन जमा किया गया है, तो शिकायत पर हस्ताक्षर करने की आवश्यकता नहीं है।

डिजिटल लेन देन के लिए-लोकपाल के संचालन का पता और क्षेत्र

क्रमांक	केंद्र	डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल के कार्यालय का पता	संचालन का क्षेत्र
1.	अहमदाबाद	द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक, ला गज्जर चेम्बर्स, आश्रम रोड, अहमदाबाद -380 009 एसटीडी कोड: 079 दूरभाष नंबर 26582357/26586718 फैक्स नंबर 26583325 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	गुजरात, दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव के केंद्र शासित प्रदेश
2.	बेंगलुरु	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक, 10/3/8, नरपतुंगा रोड बेंगलुरु -560 001 एसटीडी कोड: 080 दूरभाष क्रमांक 22277660/22180221 फैक्स नंबर 22276114 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	कर्नाटक
3.	भोपाल	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक होशंगाबाद रोड पोस्ट बॉक्स नंबर 32, भोपाल- 462011 एसटीडी कोड 0755 :दूरभाष नंबर 2573779 फैक्स नंबर 2573776/2573772 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	मध्य प्रदेश
4.	भुवनेश्वर	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक पं. जवाहरलाल नेहरू मार्ग भुवनेश्वर -751 001 एसटीडी कोड: 0674 दूरभाष। नंबर 2396207/2396008 फैक्स नंबर 2393906 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	ओडिशा
5.	चंडीगढ़	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक चौथी मंजिल, सेक्टर 17 चंडीगढ़ दूरभाष। संख्या 0172 - 2721109 फैक्स नंबर 0172 - 2721880 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	हिमाचल प्रदेश, पंजाब, चंडीगढ़ और पंचकुला का केंद्र शासित प्रदेश, हरियाणा के यमुनानगर और अंबाला जिले

6.	चेन्नई	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 दूरभाष संख्या 25395964 फैक्स नंबर 25395488 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	तमिलनाडु, पुडुचेरी (माहे क्षेत्र को छोड़कर) का केंद्र शासित प्रदेश और अंडमान और निकोबार द्वीप समूह
7.	देहरादून	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक 74/1 जी.एम.वी.एन. बिल्डिंग, पहली मंजिल, राजपुर रोड, देहरादून - 248 001 एसटीडी कोड: 0135 टेलीफोन: 2742001 फैक्स : 2742001 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	उत्तराखंड और उत्तर प्रदेश के सात जिले [सहारनपुर, शामली (प्रभु नगर), मुजफ्फरनगर, बागपत, मेरठ, बिजनौर और अमरोहा (ज्योतिबा फुले नगर)]
8.	गुवाहाटी	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक स्टेशन रोड, पान बाजार गुवाहाटी -781 001 एसटीडी कोड: 0361 टेलीफोन नंबर। 2734219/2512929 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड और त्रिपुरा
9.	हैदराबाद	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक 6-1-56, सचिवालय रोड सैफाबाद, हैदराबाद - 500 004 एसटीडी कोड: 040 दूरभाष। नंबर 23210013 फैक्स नंबर 23210014 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	आंध्र प्रदेश और तेलंगाना
10.	जयपुर	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक राम बाग सर्किल, टॉक रोड, पोस्ट बॉक्स नंबर 12 जयपुर-302 004 एसटीडी कोड: 0141 दूरभाष। नंबर 2577931	राजस्थान

		शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	
11.	जम्मू	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक रेल हेड कॉम्प्लेक्स, जम्मू 180012 - एसटीडी कोड 0191 : दूरभाष 2477617 : फैक्स 2477219 : शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	जम्मू और कश्मीर राज्य
12.	कानपुर	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक एमजी रोड, पोस्ट बॉक्स नंबर 82 कानपुर-208 001 एसटीडी कोड: 0512 दूरभाष। नंबर 2305174/2303004 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	उत्तर प्रदेश (गाजियाबाद, गौतम बुद्ध नगर, सहारनपुर, शामली (प्रभु नगर), मुजफ्फरनगर, बागपत, मेरठ, बिजनौर और अमरोहा (ज्योतिबा फुले नगर को छोड़कर)
13.	कोलकाता	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 दूरभाष। संख्या 22310217 फैक्स नंबर 22305899 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	पश्चिम बंगाल और सिक्किम
14.	मुंबई (I)	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक चौथी मंजिल, RBI भायखला ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई -400 008 एसटीडी कोड: 022 दूरभाष नंबर 23022028 फैक्स: 23022024 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	मुंबई, मुंबई उपनगर और ठाणे के जिले
15.	मुंबई (II)	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक चौथी मंजिल, RBI भायखला ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई -400 008 एसटीडी कोड: 022 एसटीडी कोड: 022 टेलीफोन: 2300 1280 फैक्स : 23022024 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	गोवा और महाराष्ट्र (मुंबई, मुंबई उपनगरीय और ठाणे को छोड़कर)

16.	पटना	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक पटना-800 001 एसटीडी कोड: 0612 दूरभाष। नंबर 2322569/2323734 फैक्स नंबर 2320407 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	बिहार
17.	नई दिल्ली(I)	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड: 011 दूरभाष। नंबर 23725445 फैक्स नंबर 23725218 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	उत्तर, उत्तर- पश्चिम, पश्चिम, दक्षिण-पश्चिम, नई दिल्ली और दिल्ली के दक्षिणी जिले
18.	नई दिल्ली(II)	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड: 011 दूरभाष। नंबर 23724856 फैक्स नंबर 23725218-19 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	हरियाणा (सिवाय पंचकुला, यमुना नगर और अंबाला जिले) और गाजियाबाद और गौतम बुद्ध नगर जिले उत्तर प्रदेश।
19.	नई दिल्ली(III)	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड: 011 एसटीडी कोड: 011 दूरभाष। नंबर 23715393 फैक्स नंबर 23765234 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	उत्तर-पूर्व, मध्य, दिल्ली के शाहदरा, पूर्व और दक्षिण पूर्व जिले
20.	रायपुर	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक 54/949, शुभाशीष परिसर, सत्य प्रेम विहार महादेव घाट रोड, सुंदर नगर, रायपुर- 492013 एसटीडी कोड: 0771 टेलीफोन: 2244246, 2241819 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	छत्तीसगढ़
21.	रांची	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक चौथी मंजिल, प्रगति सदन,	झारखण्ड

		RRDA बिल्डिंग, कचरी रोड, रांची झारखंड 834001 एसटीडी कोड: 0651 दूरभाष संख्या 852134622 फैक्स नंबर 2210511 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	
22.	तिरुवनंतपुरम	द्वारा : भारतीय रिजर्व बैंक बेकरी जंक्शन तिरुवनंतपुरम -695 033 एसटीडी कोड: 0471 दूरभाष। नंबर 2332723/2323959 फैक्स नंबर 2321625 शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें	केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और संघ पुडुचेरी का क्षेत्र (केवल माहे क्षेत्र)।