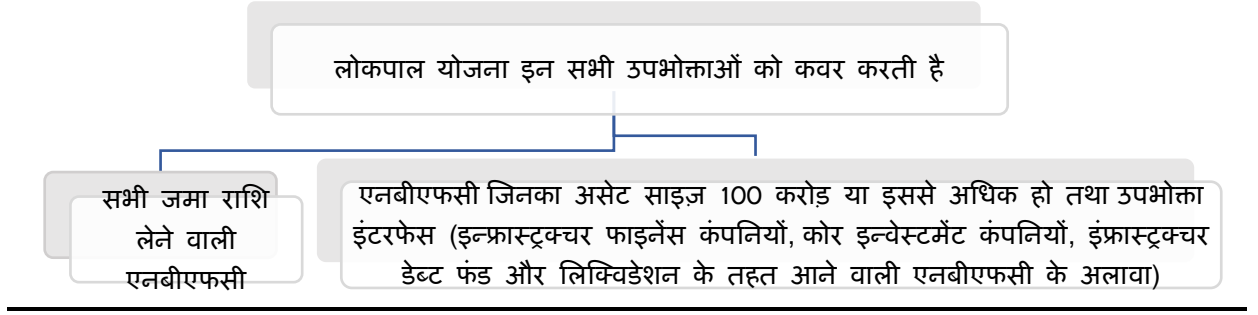


## भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

### मुख्य विशेषताएं



"सेवा में कमी" का अर्थ है किसी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता जिसे किसी विनियामक संस्था को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना होता है, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं हो सकती है।

शिकायत के लिए आधार: कोई भी उपभोक्ता जो सेवा में कमी के परिणामस्वरूप किसी अधिनियम या विनियामक संस्था की चूक के कारण पीड़ित है, वह योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से अथवा अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण:

श्री अनुपम मिश्रा:

(कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी)

7304448438

[anupam.mishra@svatantra.adityabirla.com](mailto:anupam.mishra@svatantra.adityabirla.com)

लोकपाल का शिकायत दर्ज कराने का

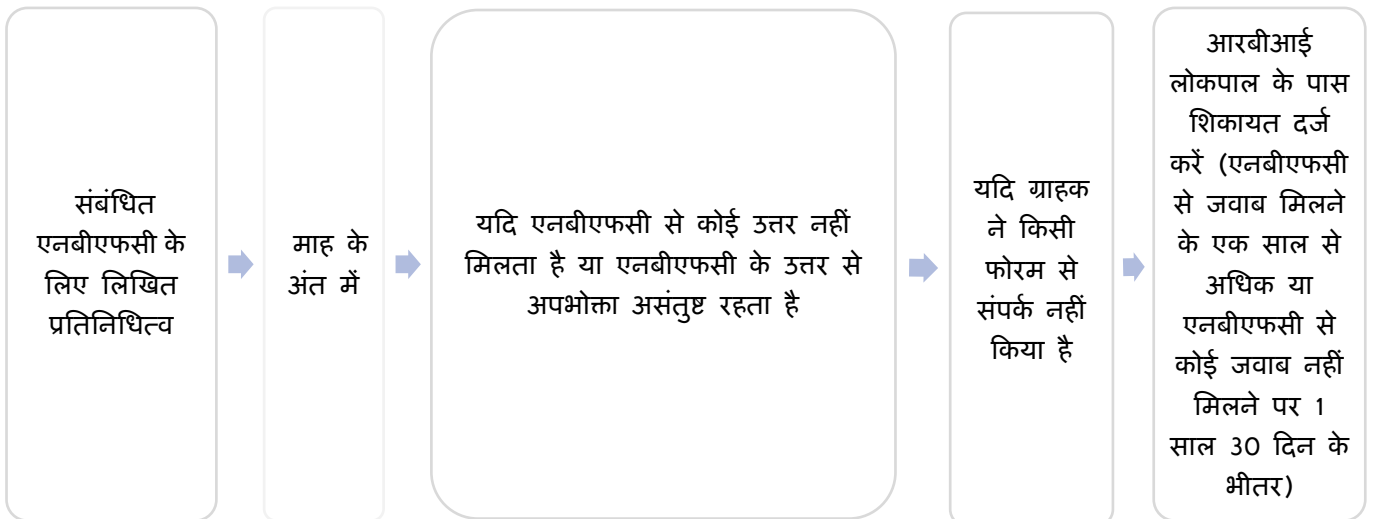
पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in>

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) का संपर्क विवरण

ईमेल आईडी: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

पता: केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र

### लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?



• लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है।  
सुलह के द्वारा निपटान करना चाहता है अन्यथा अवॉर्ड/ ऑर्डर जारी करता है।

यदि कोई उपभोक्ता लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं तो क्या वह अपील कर सकता है?

हां, अगर आप लोकपाल के निर्णय पर अपील करना चाहते हैं तो संपर्क करें - अपीलीय प्राधिकारी – इस योजना को संचालित करने वाले रिज़र्व बैंक विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक।

ध्यान दें: यह विवाद के समाधान के लिए वैकल्पिक तरीका है। उपभोक्ता किसी भी समय अपनी शिकायत के निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालयधर्मचंद्रप्राधिकरण से संपर्क कर सकता है।

योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए विज़िट करें [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)