भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

मुख्य विशेषताएं

लोकपाल योजना इन सभी उपभोक्ताओं को कवर करती है

- सभी जमा राशि लेने वाली एनबीएफसी
- एनबीएफसी जिनका असेट साइज़ 100 करोड़ या इससे अधिक हो तथा उपभोक्ता इंटरफेस (इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियों, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियों, इंफ्रास्ट्रक्चर डेब्ट फंड और लिक्विडेशन के तहत आने वाली एनबीएफसी के अलावा)

"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

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

पता: **केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र**

लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

संबंधित एनबीएफसी के लिए लिखित प्रतिनिधित्व → माह के अंत में → यदि एनबीएफसी से कोई उत्तर नहीं मिलता है या एनबीएफसी के उत्तर से उपभोक्ता असंतुष्ट रहता है → यदि ग्राहक ने किसी फोरम से संपर्क नहीं किया है → आरबीआई लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें (एनबीएफसी से जवाब मिलने के एक साल से अधिक या एनबीएफसी से कोई जवाब नहीं मिलने पर 1 साल 30 दिन के भीतर)

- **लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है।**

सुलह के द्वारा निपटान करना चाहता है अन्यथा अवॉर्ड/ ऑर्डर जारी करता है।

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

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 क लिए किसी अन्य न्यायालयध्मंचध्प्राधिकरण से संपर्क कर सकता है।

योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए विज़िट करें www.rbi.org.in