

भारतीय रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

मुख्य विशेषताएं

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 से प्रभावी है नवंबर 12, 2021. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा वित्तीय मति सभी संस्थाओं के लिए लागू (या. नी. बैंक/ एनबीएफसी/ भुगतान प्रणाली ऑपरेटर).

"सेवा की कमी" का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा की कोई कमी या अपर्याप्तता, जो नियामक संस्था द्वारा वैधानिक या अन्यथा प्रदान की जानी चाहिए, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या नुकसान हो सकता है या नहीं।



शिकायत के लिये आधार

कोई भी ग्राहक जो विनियमित संस्थाओं (आरई) के कार्य या चुक के परिणाम स्वरूप सेवा में कमी से पीड़ित है तो वह व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

शिकायत के अनुरक्षण न करने का आधार

इस योजना के तहत गैर-रखरखाव शिकायतों के बारे में जानने के लिए, कृपया RBI एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की धारा 10 देखें।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

संबंधित RE को लिखित बयान	एक महीने के अंत में 	अगर RE से कोई जवाब नहीं मिलता है या ग्राहक RE के जवाब से असंतुष्ट है	अगर ग्राहक ने किसी फोरम में संपर्क नहीं किया है 	RBI लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें (RE से जवाब मिलने के एक साल के भीतर)
--------------------------	--	--	---	---

प्रधान नोडल अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण

नाम : कमलेशकुमार शाह

टेलीफोन : 9327099029

ईमेल आयडी :

kamleshkumar@infinityfincorp.com

लोकपाल शिकायत पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in>

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) के संपर्क विवरण

ईमेल आयडी: crpc@rbi.org.in

पता: केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी),
भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ -
160017

टोल फ्री नं. - 14448

लोकपाल निर्णय कैसे करता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त होती है।
- सुलह समझौते को बढ़ावा देता है यदि नहीं पहुंचा तो अधिनिर्णय / आदेश जारी किए जा सकते हैं।

लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट न होने पर क्या कोई ग्राहक अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील की जाती है, तो कृपया संपर्क करें - अपीलीय प्राधिकारी - योजना का प्रबंधन करने वाले रिज़र्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक।

नोट: यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान प्रणाली है।

ग्राहक को किसी भी स्तर पर निवारण के लिए अन्य अदालतों/मंचों/प्राधिकरणों से संपर्क करने की स्वतंत्रता है।

योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए <https://www.rbi.org.in> देखें।