<u>भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, **2021**</u>

<u>मुख्य विशेषताएँ</u>

योजना किन पर लागू होती है

- सभी जमा स्वीकार करने वाली NBFCs
- गैर-जमा स्वीकार करने वाली NBFCs जिनकी परिसंपत्तियाँ ₹100 करोड़ या उससे अधिक हों और जिनका ग्राहक इंटरफेस हो (अपवाद - इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियाँ, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियाँ, इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड, परिसमापन (liquidation) में चल रही NBFCs)

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार:

कोई भी ग्राहक इस योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज कर सकता है यदि कंपनी की किसी कार्रवाई या चूक के कारण "सेवा में कमी" उत्पन्न होती है।

"सेवा में कमी" का अर्थ है किसी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसे विनियमित संस्था (Regulated Entity) को कानूनन या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, चाहे इससे ग्राहक को वित्तीय नुकसान हुआ हो या नहीं।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया -

कंपनी को लिखित शिकायत करें → 30 दिनों के अंत में → यदि कंपनी से 30 दिनों के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं होता, या ग्राहक उत्तर से संतुष्ट नहीं है, या शिकायत को आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकार कर दिया गया है → किसी अन्य न्यायालय / मंच का रुख नहीं किया हो → तब ग्राहक RBI लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकता है (कंपनी के उत्तर के **एक वर्ष के भीतर** (अधिकतम))

- आरबीआई लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने हेतु पोर्टल लिंक **-** https://cms.rbi.org.in
- भौतिक शिकायतों के लिए केन्द्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) का संपर्क विवरण -
  - ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in
  - पता: केन्द्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

लोकपाल योजना के पूर्ण विवरण के लिए कृपया आरबीआई की वेबसाइट के निम्नलिखित लिंक का संदर्भ लें -https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf.