

रिजर्व बैंक - समेकित लोकपाल योजना, 2021

मुख्य विशेषताएँ

लोकपाल योजना में ग्राहकों का शामिल हैं

सभी डिपॉजिट लेने वाले
एनबीएफसी के ग्राहक

संपत्ति आकार $\geq$ रु. 100 करोड़ + ग्राहक इंटरफेस वाले एनबीएफसी
(इनके अलावा: इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियाँ, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियाँ, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड
और लिक्विडेशन के अधीन एनबीएफसी)

“सेवा में कमी” का अर्थ है नियमित संस्था द्वारा कानूनी या अन्य कारण से दी जाने वाली किसी भी आवश्यक वित्तीय सेवा में किसी तरह की कमी या अपर्याप्तता, जो ग्राहक के लिये आर्थिक नुकसान या हानि का कारण बन सकती है और नहीं भी

शिकायत का आधार

कोई भी ग्राहक किसी नियमित संस्था द्वारा सेवा की कमी का रूप लेने वाले कार्य या गलती की शिकायत इस योजना के अंतर्गत स्वयं या किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा “सेवा में कमी” की परिभाषा के अंतर्गत दर्ज कर सकता है

शिकायत के लागू न होने के आधार

इस योजना के अंतर्गत अस्वीकार की जाने वाली शिकायतों के बारे में जानने के लिये, कृपया आरबीआइ लोकपाल योजना, 2021 का परिच्छेद 10 देखें

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

संबद्ध
एनबीएफसी
को लिखित
पत्राचार

महीने के
अंत में

अगर एनबीएफसी से कोई जवाब
नहीं आता या ग्राहक एनबीएफसी
के जवाब से असंतुष्ट है

अगर ग्राहक ने किसी
न्यायपालिका से संपर्क
नहीं किया है

आरबीआइ लोकपाल
के पास शिकायत दर्ज करें
(एनबीएफसी के जवाब के
एक वर्ष के भीतर)

लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

- लोकपाल के समक्ष की प्रक्रियाएँ संक्षिप्त होती हैं
- समझौते द्वारा निपटान को बढ़ावा दिया जाता है → समझौता न होने पर फैसला/आदेश जारी किया जा सकता है

क्या लोकपाल के निर्णय से असंतुष्ट होने पर ग्राहक अपील कर सकता है?

हाँ, अगर लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है, तो अपेलेट अधिकारी - इस योजना का संचालन करने वाले रिजर्व बैंक के विभाग के कार्यकारी निदेशक से संपर्क करें

ध्यान दें: • यह एक वैकल्पिक विवाद निपटान प्रणाली है

- ग्राहक किसी भी चरण पर समाधान के लिये किसी अन्य न्यायालय/न्यायपालिका/प्राधिकरण से संपर्क कर सकता है
योजना से संबंधित अधिक जानकारी के लिये www.rbi.org.in देखें