

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

जर ग्राहक आमच्या कस्टमर केअर एक्झिक्युटिव्हने दिलेल्या समाधानावर संतुष्ट नसतील, तर प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे तपशील खाली दिले गेले आहेत:

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर

श्री. रुपेश काळोखे

302, तिसरा मजला, बिल्डिंग क्र. 2 स्टार हब, सहार एअरपोर्ट रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई 400059

कस्टमर केअर : 18003133525 किंवा gro@arthan.finance

तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास कारवाई केली जाईल.

तुमची तक्रार/समस्या 30 दिवसांच्या आत दूर न झाल्यास, तुम्ही RBI CMS पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> वर तक्रार नोंदवू शकता.

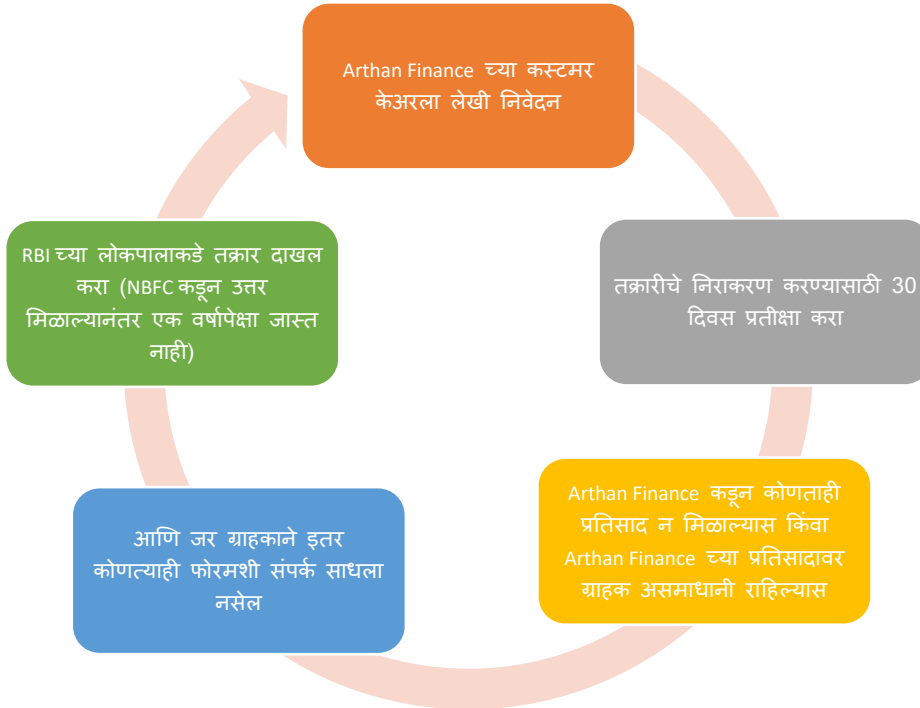
किंवा

तुमचा तक्रार फॉर्म खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर पाठवा: केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017 टोल फ्री क्रमांक 14448

लोकपाल योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये:

या योजनेत रु. 100 कोटी आणि त्याहून अधिक ग्राहक इंटरफेस असलेल्या सर्व NBFC चा समावेश आहे.

RBI लोकपालाकडे तक्रार केव्हा दाखल करावी?



RBI लोकपाल योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये

बँकिंग रेग्युलेशन अँक्ट, 1949 च्या कलम 35A, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया अँक्ट, 1934 च्या कलम 45L, पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स अँक्ट, 2007 च्या कलम 18 आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (नियमन) कायदा, 2005 च्या कलम 11 अंतर्गत रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाद्वारे शासित संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित सर्व प्रकारच्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे जलद आणि किफायतशीर पद्धतीने निराकरण करण्यासाठी ही योजना तयार करण्यात आली आहे.

योजनेची काही प्रमुख वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे आहेत:

1. ग्राहकाला यापुढे कोणत्या योजनेअंतर्गत त्याची तक्रार लोकपालाकडे करायची आहे हे ओळखण्याची गरज नाही.
2. ही योजना तक्रार दाखल करण्याचे कारण म्हणून 'सेवेतील कमतरता' काय आहे ते परिभाषित करते आणि वगळण्याच्या याद्या देखील दिल्या जातात.
3. नियमन केलेल्या घटकाच्या कोणत्याही कृतीमुळे किंवा वगळल्यामुळे त्रस्त झालेला कोणताही ग्राहक, सेवेतील कमतरतेमुळे, तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून 30 दिवस पूर्ण झाल्यानंतर तो वैयक्तिकरित्या किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत कोणत्याही नियमन केलेल्या संस्थेकडे या योजनेअंतर्गत तक्रार नोंदवू शकतो.
4. योजनेअंतर्गत तक्रारी ऑनलाइन पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) द्वारे दाखल करता येतील. किंवा ई-मेलद्वारे इलेक्ट्रॉनिक मोडमध्ये आणि रिझर्व्ह बँकेच्या सेंट्रलाइज्ड रिसीट आणि प्रोसेसिंग सेंटरवर प्रत्यक्षरित्या हस्तांतरित करून किंवा तक्रार पत्र पोस्ट करून फाइल करता येतील.
5. RBI प्राप्ती, तपासणी आणि प्रारंभिक प्रक्रियेसाठी केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन करेल. याशिवाय, RBI च्या कोणत्याही कार्यालयात थेट आलेल्या तक्रारी पुढील कारवाईसाठी पाठवल्या जातील.
6. नियमन केलेल्या संस्थेच्या कृत्यामुळे किंवा संस्थेला वगळल्या गेल्या मुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार नोंदवू शकतो.
7. योजनेच्या क्लॉज क्र. 10 मध्ये तक्रारीचे योग्यप्रकारे निवारण न केल्याबाबत कारणे प्रदान केली गेली आहेत.
8. लोकपालाला तक्रार स्वीकारण्याचा किंवा नाकारण्याचा अधिकार आहे
9. तक्रारदार, कलम 15(1) अंतर्गत पुरस्कारामुळे नाराज झाला असेल किंवा क्लॉज 16(2)(c) ते 16(2)(f) अंतर्गत तक्रार नाकारल्यास, निवाडा मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत किंवा तक्रार नाकारल्यास, अपील प्राधिकरणासमोर अपील करू शकतो.

योजनेची एक प्रत RBI वेबसाइट आणि CMS पोर्टलवर (<https://cms.rbi.org.in>) उपलब्ध आहे. अधिक तपशीलांसाठी, कृपया बँकेच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या योजनेच्या तपशीलांचा संदर्भ घ्या.

योजनेची एक प्रत आमच्या शाखांमध्ये देखील उपलब्ध आहे, जी ग्राहकांनी विनंती केल्यावर दिली जाईल.