

## रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

यदि ग्राहक हमारे कस्टमर केयर एक्जीक्यूटिव द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर का विवरण नीचे दिया गया है:

**प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर**

**श्री रूपेश कालोखे**

**302, तीसरी मंजिल, बिल्डिंग नं. 2 स्टार हब, सहार एयरपोर्ट रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई 400059**

**कस्टमर केयर: 18003133525 या gro@arthan.finance**

**शिकायत का समाधान नहीं होने पर कार्रवाई की जाएगी।**

यदि 30 दिनों की अवधि के भीतर आपकी शिकायत/समस्या का समाधान नहीं होता है, तो आप RBI CMS पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

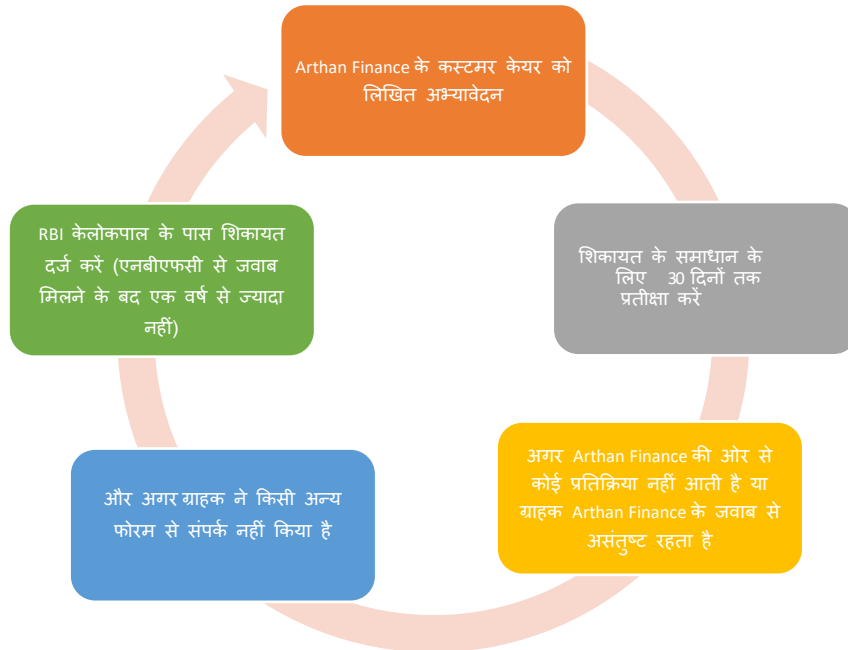
और

अपना शिकायत फॉर्म नीचे दिए गए पते पर भेजें: केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 टोल फ्री नंबर 14448

**लोकपाल योजना की प्रमुख विशेषताएँ:**

**यह योजना 100 करोड़ रुपये और उससे अधिक की संपत्ति वाले सभी NBFC को ग्राहक इंटरफेस के साथ कवर करती है।**

**RBI लोकपाल के पास शिकायत कब दर्ज करें?**



## **RBI लोकपाल योजना की प्रमुख विशेषताएँ**

बैंकिंग रेग्युलेशन अक्ट, 1949 की धारा 35A, रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया अक्ट, 1934 की धारा 45L, पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स अक्ट, 2007 की धारा 18 और क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 11 के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा शासित संस्थानों द्वारा, इस योजना को त्वरित और लागत प्रभावी तरीके से प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित सभी प्रकार की ग्राहक शिकायतों को हल करने के लिए तैयार किया गया है।

### **योजना की कुछ मुख्य विशेषताएँ इस प्रकार हैं:**

1. ग्राहक को अब यह पहचानने की जरूरत नहीं है कि वह किस योजना के तहत लोकपाल के पास अपनी शिकायत दर्ज कराना चाहता है।
2. यह योजना शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में 'सेवा में कमी' को परिभाषित करती है और बहिष्करणों को भी सूचीबद्ध करती है।
3. सेवा में कमी के कारण किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक से व्यथित कोई भी ग्राहक इस योजना के तहत शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 दिन पूरे होने के बाद व्यक्तिगत रूप से या अपने अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से किसी भी विनियमित संस्था के पास शिकायत दर्ज करा सकता है।
4. योजना के तहत शिकायतें ऑनलाइन पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं। या ई-मेल के माध्यम से और रिज़र्व बैंक के केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को भौतिक रूप से हाथ से सुपुर्दगी द्वारा या शिकायत पत्र पोस्ट करके इलेक्ट्रॉनिक मोड में दर्ज किया जा सकता है।
5. RBI प्राप्त करने, जाँच और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए एक केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित करेगा। इसके अलावा, RBI के किसी भी कार्यालय में सीधे प्राप्त होने वाली शिकायतों को आगे की कार्रवाई के लिए भेजा जाएगा।
6. विनियमित संस्था के कार्य या चूक से व्यथित कोई भी ग्राहक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से इस योजना के तहत शिकायत दर्ज करा सकता है।
7. शिकायतों का उचित तरीकेसे निवारण न करने के कारण क्लॉज नंबर 10 में दिए गए हैं।
8. लोकपाल के पास शिकायत को स्वीकार या अस्वीकार करने का अधिकार है।
9. एक शिकायतकर्ता, क्लॉज 15(1) के तहत एक पुरस्कार से व्यथित या क्लॉज 16(2)(c) से 16(2)(f) के तहत एक शिकायत की अस्वीकृति, पुरस्कार की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर या शिकायत की अस्वीकृति, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

योजना की एक प्रति RBI की वेबसाइट और CMS पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध है। **अधिक जानकारी के लिए, कृपया बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध योजना विवरण देखें।**

**योजना की एक प्रति हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है, जो ग्राहकों के अनुरोध पर उन्हें उपलब्ध कराई जाएगी।**