

## भारतीय रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

### मुख्य विशेषताएं

लोकपाल योजना गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों की सभी जमाओं को शामिल करती है, जिसमें संपत्ति के साथ > रुपये 100 करोड़ + ग्राहक इंटरफ़ेस (जिसमें लिक्विडेशन के अंतर्गत इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां, इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और एनबीएफसी को छोड़कर) शामिल हैं।

"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 NBFC को लिखित बयान		अगर NBFC से कोई जवाब नहीं मिलता है या ग्राहक NBFC के जवाब से असंतुष्ट है		RBI लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें (NBFC से जवाब मिलने के एक साल के भीतर)
----------------------------	---	--	--	---

प्रधान नोडल अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण

नाम : सुश्री प्रीति सिंह

टेलीफोन :022-62260248

ईमेल आयडी :

[axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in](mailto:axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in)

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

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) के संपर्क विवरण

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 जानी 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।