

भारतीय रिजर्व बैंक- एक राष्ट्र-एक लोकपाल योजना, 2021

मुख्य विशेषता सभ

बैंकिंग लोकपाल योजना रूपया 100 करोड़ वा अधिक संपत्तिक आकार + ग्राहक अंतराफलक युक्त सभटा जमा लेवयवला गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी सभ कैं कवर करैत अद्धि (परिसमापनक अधीन इंफ्रास्ट्रक्चर वित्तीय कंपनी सभ, कोर निवेश कंपनी सभ, इंफ्रास्ट्रक्चर डेविट निधि आ NBFC सभ कैं छोड़िकए)

“सेवा मे कमी” कै मतलब अद्धि कोनो कमी वा कोनो वित्तीय सेवा मे अपर्याप्तता, जे कोनो विनियमित इकाई के वैधानिक रूप सौ या अन्यथा प्रदान करबाक जरूरत अद्धि +, आ जे ग्राहक कै वित्तीय हानि या क्षति मे परिणामित भए वा नहि भए सकैत अद्धि।

शिकायतक आधार

कोनो अधिनियम वा कोनो विनियमित इकाई कै चुक द्वारा पीड़ित कोनो ग्राहक योजनाक अधीन सेवा मे कमीक परिणामस्वरूप व्यक्तिगत रूप सौ वा अधिकृत प्रतिनिधिक माध्यम सौ जेना कि “सेवा मे कमी” कै अधीन वर्णित अद्धि ओकर अनुरूप कोनो शिकायत दर्ज कए सकैत छथि।

कोनो शिकायतक गैर-रखरखाव लेल आधार

शिकायत सभ जे एहि योजनाक अधीन पोषणीय नहि अद्धि ओहि केर विषय मे जानबाक लेल, कृपाकए **RBI** एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 कै धारा 10 कै संदर्भ लिअ

कोनो ग्राहक शिकायत कोना दर्ज कए सकैत अद्धि?

संबंधित NBFC कै लिखित प्रतिवेदन	एक मासक अंत मे	यदि NBFC कै तरफ सौ कोनो प्रत्युत्तर नहि अद्धि वा ग्राहक NBFC कै प्रत्युत्तर सौ असंतुष्ट रहैत अद्धि	यदि ग्राहक कोनो फोरम मे संपर्क नहि कएने अद्धि	RBI लोकपाल मे एकटा शिकायत दर्ज करू (NBFC कै प्रत्युत्तरक एक वर्षक उपरांत नहि)
---------------------------------	----------------	--	---	---

प्रधान नोडल अधिकारी कै नाम आ संपर्क विवरण

नाम : मिस. प्रीति सिंह

टेलिफोन :022-62260248

ई-मेल आईडी:

axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

लोकपालक शिकायत दर्ज करबाक पोर्टल:

<https://cms.rbi.org.in>

केंद्रीकृत रसीद आ प्रक्रिया केंद्र (CRPC) संपर्क विवरण

पता: केंद्रीकृत रसीद आ प्रक्रिया केंद्र (CRPC), भारतीय रिजर्व बैंक, 4थी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

टॉल फ्री नंबर. – 14448

लोकपाल कोनो निर्णय कोना लैत अछि?

- प्रकृति में सारांश अछि लोकपालक समक्ष कार्यवाही
- यदि समाधान नहि भेटैत अछि तखन सुलह केर माध्यम सँ निपटान कैं बढावा दैत अछि, एकटा अवार्ड/आदेश जारी कए सकैत अछि
की कोनो ग्राहक अपील कए सकैत अछि यदि ओ लोकपालक निर्णय सँ संतुष्ट नहि अछि

हँ, यदि लोकपालक निर्णय अपील योग्य अछि, संपर्क करू - अपील-प्राधिकारी - एहि योजनाक प्रशासन देखि रहल रिजर्व बैंकक विभागक प्रभारी कार्यकारी निदेशक

नोट: • ई एकटा वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र अछि

- ग्राहक समाधान लेल कोनो स्तर पर कोनो अन्य कोर्ट/फोरम/प्राधिकरण मे जयबाक लेल स्वतंत्र अछि।

योजनाक विस्तृत विवरण लेल <https://www.rbi.org.in> देखू।