

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021: मुख्य विशेषताएं

इस योजना में आने वाले ग्राहक

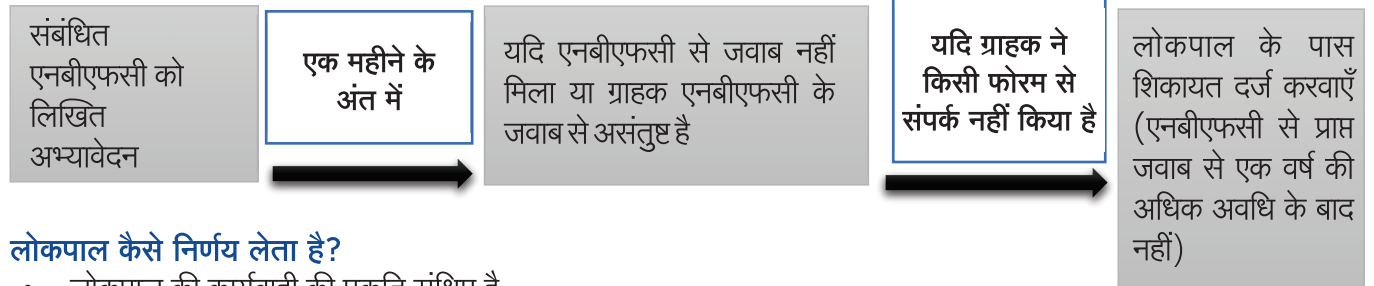
जमा लेने वाले
सभी एनबीएफसी

भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 और भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के प्रावधानों के अंतर्गत भारत में विनियमित इकाई।

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार:

यदि कोई ग्राहक किसी विनियमित संस्था के किसी कृत्य या चूक से व्यथित होता है, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी होती है, तो वह व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से इस योजना के अंतर्गत अपनी शिकायत दर्ज करवा सकता है।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल की कार्यवाही की प्रकृति संक्षिप्त है
- सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है → यदि सुलह नहीं हो पाती है, तो दंड / आदेश जारी कर सकता है

क्या लोकपाल के फैसले से संतुष्ट नहीं होने पर ग्राहक अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है → तो अपीलीय प्राधिकारी : कार्यकारी प्रभारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षण एवं सुरक्षा विभाग, आरबीआई.

ध्यान दें:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य अदालत / फोरम / प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है

योजना के बारे में और अधिक विवरण के लिए www.rbi.org.in देखें