

# पेयू फाइनेंस

## रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

### मुख्य विशेषताएं

भारतीय रिज़र्व बैंक ('आरबीआई') ने 12 नवंबर, 2021 को एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ('एकीकृत योजना') जारी की है। एकीकृत योजना आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करती है: (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019। एकीकृत योजना ग्राहकों की शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए आरबीआई द्वारा चंडीगढ़ में स्थापित एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र प्रदान करती है।

लोकपाल योजना निम्नलिखित के ग्राहकों को कवर करती है

सभी जमा लेने वाले एनबीएफसी	संपत्ति आकार >= रु. वाली एनबीएफसी। 100 करोड़ + ग्राहक इंटरफ़ेस (छोड़कर: इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां, इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और परिसमापन के तहत एनबीएफसी)
संपत्ति आकार >= रु. वाली एनबीएफसी। 100 करोड़ + ग्राहक इंटरफ़ेस (छोड़कर: इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनियां, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनियां, इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड और परिसमापन के तहत एनबीएफसी)	

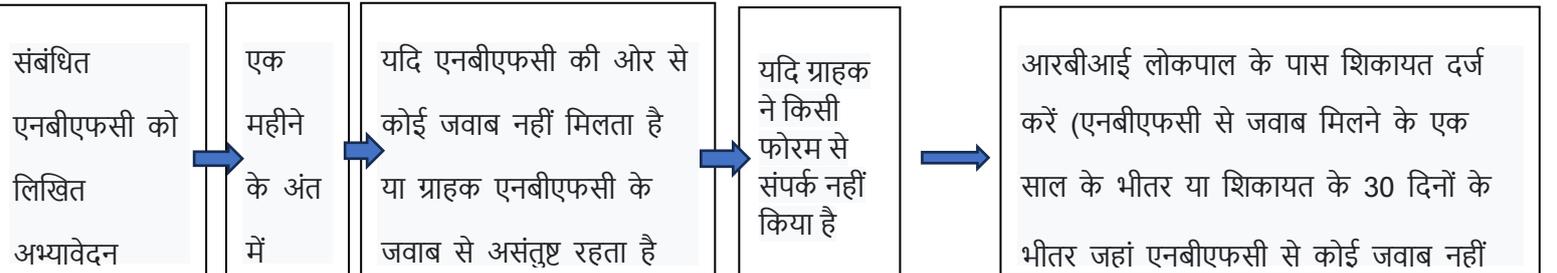
### शिकायत का आधार

कोई भी ग्राहक किसी विनियमित इकाई के किसी कार्य या चूक के बारे में शिकायत दर्ज कर सकता है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, वह इस योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है जैसा कि "सेवा में कमी" के तहत परिभाषित किया गया है।

### किसी शिकायत के रखरखाव योग्य न होने का आधार

उन शिकायतों के बारे में जानने के लिए जो इस योजना के तहत सुनवाई योग्य नहीं हैं, कृपया आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के खंड 10 को देखें।

### कोई ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण

नाम: सुश्री भावना भारत टेलीफोन: 022-69821177

ई-मेल आईडी: nodalofficer@payuфин.com

लोकपाल का शिकायत दर्ज कराने का पोर्टल:

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

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) का

संपर्क विवरण

ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in

पता: केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व

बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

### लोकपाल कैसे लेता है निर्णय?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षेप प्रकृति की होती है ● सुलह के माध्यम से समाधान को बढ़ावा देता है
- यदि नहीं पहुंचे तो पुरस्कार/आदेश जारी कर सकते हैं

यदि कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो क्या वह अपील कर सकता है? हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है, तो संपर्क करें - अपीलीय प्राधिकारी - इस योजना का प्रबंधन करने वाले रिज़र्व बैंक विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक