

**पदनाम एवम संपर्क सूत्र प्रधान केंद्रीय  
अधिकारी**

**सुश्री भारती राठी**  
प्रधान केंद्रीय अधिकारी

स्वमान फाइनेशियल सर्विसेज प्राईवेट लिमिटेड  
जिंदल मेशन ५ ए, डॉ० जी देशमुख मार्ग, मुम्बई शहर, मुम्बई, महाराष्ट्र, भारत - ४०००२६  
संपर्क सूत्र:- +९१२२४९४२९०१०, ईमेल :- info@svamaan.in

**भारतीय रिज़र्व बैंक**

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१ के खंड ६ के अनुसार योजना के तहत दर्ज शिकायतों को प्राप्त करने के लिए चंडीगढ़ में एक केन्द्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) स्थापित किया गया है।

सीआरपीसी से संबंधित पता निम्नलिखित है:-

केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)  
भारतीय रिज़र्व बैंक  
सेंट्रल विस्टा, जनवृत्त १७  
चंडीगढ़ - १६००१७  
ईमेल - [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

# भारतीय रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना 2021

## प्रमुख विशेषताएं

इस योजना में सभी गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियां शामिल हैं जो इस प्रकार हैं :

(क) जमा स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं; या

(ख) जिनके पास ग्राहक इंटरफेस है (बुनियादी ढांचे के वित्त कंपनियों, कोर निवेश कंपनियों, बुनियादी ढांचे के ऋण कोष, परिसमापन के तहत एनबीएफसी को छोड़कर), जिनकी परिसंपत्ति का आकार पिछले वित्तीय वर्ष की लेखा परीक्षित बैलेंस शीट की तारीख तक 100 करोड़ रुपये और उससे अधिक है।

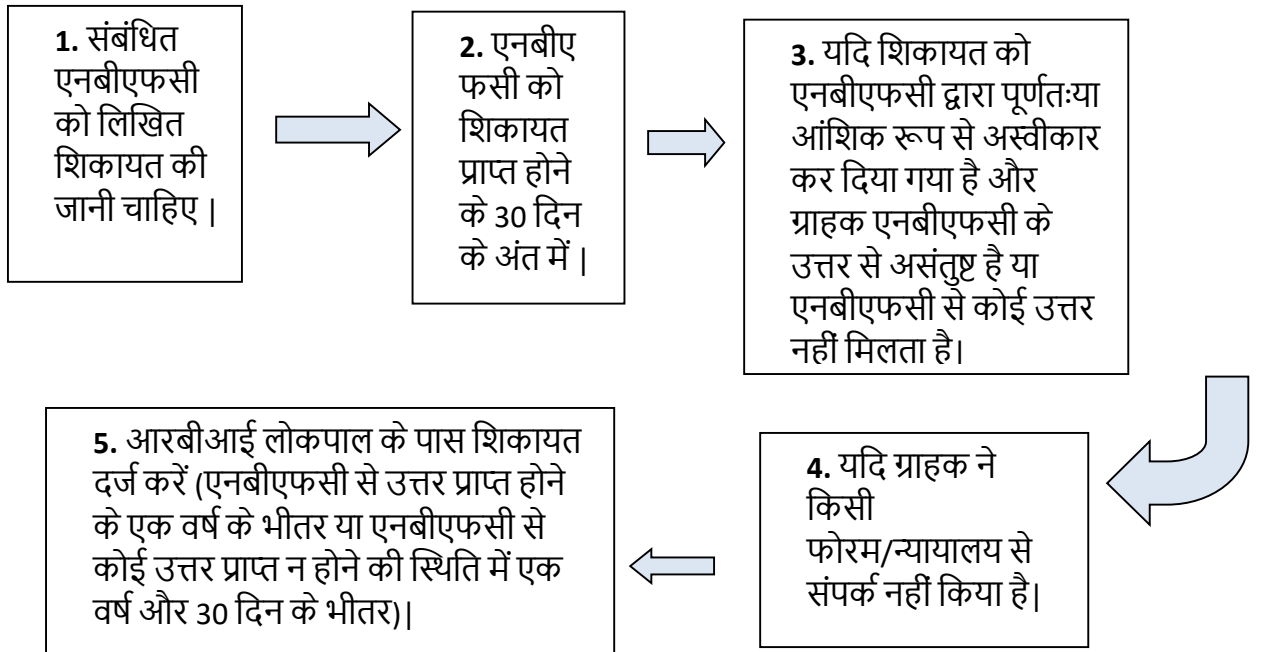
### सेवा में कमी का अर्थ है:-

किसी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी हो सकती है।

### शिकायत का आधार :-

कोई भी ग्राहक जो किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक के कारण सेवा में कमी के कारण व्यथित होता है, वह व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज करा सकता है।

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



## लोकपाल किस प्रकार निर्णय लेता है?

1. लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है।
2. जो सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देती है। यदि समाधान नहीं हो पाता है, तो लोकपाल निर्णय/आदेश जारी कर सकता है।

## क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट न होने पर अपील दायर कर सकता है?

हां, यदि लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है, तो संपर्क करें - अपीलीय प्राधिकारी - इस योजना को प्रशासित करने वाले रिजर्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक हैं।

### नोट:-

1. यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
2. ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/फोरम/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

इस योजना से संबंधित विस्तृत जानकारी के लिए [www.svamaan.in](http://www.svamaan.in) and [www.rbi.org](http://www.rbi.org) पर देख सकते हैं।