पीरामल फाइनेंस लिमिटेड
(जो पहले पीरामल कैपिटल एंड हाऊसिंग फ़ाइनेंस लि. के नाम से जाना जाता था)

भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021
प्रमुख विशेषताएं

जनता के हित के लिए और वैकल्पिक शिकायत निवारण प्रणाली को और भी ज़्यादा कारगर, प्रभावशाली और ग्राहक-केंद्रित बनाने के उद्देश्य से, भारतीय रिज़र्व बैंक ने निम्नलिखित तीन भूतपूर्व लोकपाल योजनाओं को एक ढांचे में एकीकृत किया है – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021:

(i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006,
(ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018, और
(iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019.

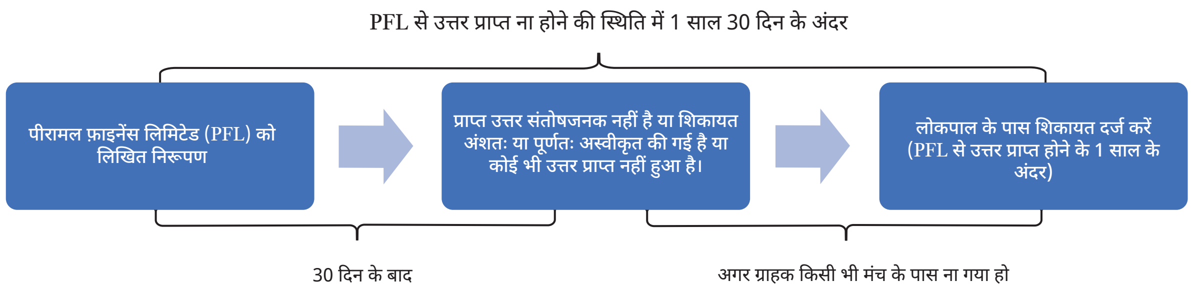
लोकपाल के पास ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज कराने के आधार :

एकीकृत लोकपाल योजना के तहत निम्नलिखित में से कोई भी घटना घटने के एक साल के अंदर शिकायत दर्ज की जा सकती है:

- कोई कार्य या चूक जिससे सेवा में कमी आई है। यह ऐसी किसी भी सेवा में कमी या अपर्याप्तता को संदर्भित करता है जो वैधानिक रूप से या अन्यथा पीरामल फाइनेंस लि. (PFL) द्वारा दी जानी आवश्यक है, और जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को आर्थिक नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है।
- PFL द्वारा शिकायत पूर्णतः या अंशतः अस्वीकृत की गई है; या
- PFL द्वारा दिया गया उत्तर शिकायतकर्ता के लिए संतोषजनक नहीं था; या
- शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के अंदर PFL से कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है (RBI एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के धारा 10 के तहत निर्दिष्ट अपवर्जनों (एक्सक्लूशन) के अधीन)।

शिकायत कहाँ दर्ज की जा सकती है

- शिकायत ऑनलाइन पोर्टल के ज़रिए दर्ज की जा सकती है: https://cms.rbi.org.in/
- शिकायतें इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से या भौतिक रूप में (जैसे डाक या हाथ से सौंपी गई शिकायतें) दर्ज की जा सकती हैं। शिकायतें RBI के केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र को संबोधित की जानी चाहिए और इस पते पर भेजी जानी चाहिए – 4थी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017, टोल-फ्री नंबर – 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक)



लोकपाल का निर्णय

- अगर शिकायतकर्ता निर्णय को स्वीकार करता है, तो निर्णय प्राप्त होने के 30 दिनों के अंदर PFL के पास स्वीकृति पत्र प्रस्तुत किया जाना चाहिए।
- ऐसी स्वीकृति प्राप्त होने के 30 दिनों के अंदर PFL निर्णय को निष्पादित करेंगे।

अगर ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट ना हो, तो क्या वह अपील कर सकते हैं?

हाँ, लोकपाल द्वारा जारी किया गया निर्णय या पुरस्कार अपील योग्य है। निर्णय प्राप्त होने या शिकायत अस्वीकृत होने के 30 दिनों के अंदर अपील दर्ज की जा सकती है। अपील अपीलीय प्राधिकारी को संबोधित की जानी चाहिए, जो कि हैं भारतीय रिज़र्व बैंक के एकीकृत लोकपाल योजना का प्रशासन करने वाले विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक।

ध्यान दें:

- अगर शिकायत योजना के तहत नहीं बैठती है, तो लोकपाल/उप-लोकपाल शिकायत अस्वीकृत कर सकते हैं।
- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान प्रणाली है।
- ग्राहक समाधान के लिए किसी भी चरण पर, किसी भी अन्य कोर्ट/मंच/प्राधिकरण के पास जाने के लिए स्वतंत्र है, लेकिन ऐसे मामलों में वे RBI लोकपाल के पास शिकायत दर्ज नहीं कर पाएंगे।
- योजना की अधिक जानकारी के लिए, देखें https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf
- यह योजना हमारी शाखाओं पर भी उपलब्ध है।

(PFL का मतलब है पीरामल फाइनेंस लि.)