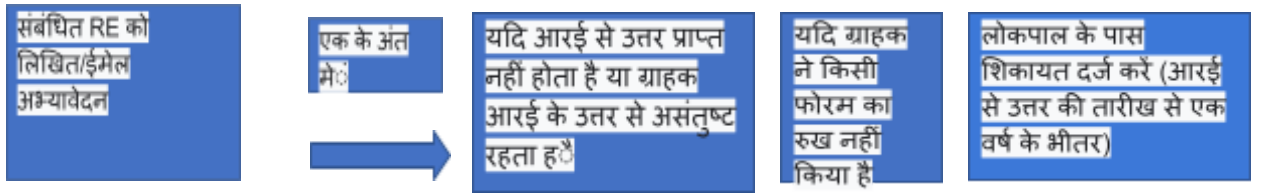


## रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021:

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार: कोई भी ग्राहक सेवा में कमी के परिणामस्वरूप किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक से व्यथित है तो वह योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से शिकायत दर्ज कर सकता है या अधिवक्ता के अलावा अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से, जब तक कि पीड़ित व्यक्ति अधिवक्ता न हो।

"सेवा में कमी" का अर्थ है वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया :



लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही सारांश प्रकृति में होती है
- सुलह के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है -> यदि नहीं पहुंचा, तो अधिनिर्णय/आदेश जारी कर सकता है

क्या लोकपाल के निर्णय से असंतुष्ट होने पर ग्राहक अपील कर सकता है? हाँ

लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है -> अपीलीय प्राधिकारी: योजना का प्रशासन करने वाले रिज़र्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक

ग्राहक इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए आरबीआई पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है (<https://cms.rbi.org.in>)।

ग्राहक द्वारा केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, आरबीआई (सीआरपीसी) को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।

ईमेल आईडी - [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

डाक पता - केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ -160017

टोल-फ्री नंबर - 14448 (पूछताछ के लिए)

[www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए नीचे दिए गए लिंक पर देखें

[https://www.rbi.org.in/Scripts/FS\\_Notification.aspx?Id=12192&fn=2745&Mode=0](https://www.rbi.org.in/Scripts/FS_Notification.aspx?Id=12192&fn=2745&Mode=0)

धनी लोन एंड सर्विसेज लिमिटेड के प्रधान नोडल अधिकारी का नाम, पता, फोन नंबर और ईमेल आईडी :

श्री संजीव कश्यप

प्रधान नोडल अधिकारी  
धनी लोन एंड सर्विसेज लिमिटेड  
प्लॉट नंबर 108, 5वां फ्लोर, उद्योग विहार, फेज-1, गुरुग्राम - 122016 (हरियाणा)  
फोन 120-6977800, ईमेल: [nodal@dhani.com](mailto:nodal@dhani.com)