

मुख्य वैशिष्ट्ये

रिझर्व्ह बँक – एकीकृत लोकपाल (Ombudsman) योजना, 2021

ही योजना RBIच्या तीन विद्यमान लोकपाल योजनांचे एकत्रीकरण करते:

- बँकिंग लोकपाल योजना, 2006
- बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018
- डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019

ही योजना “वन नेशन – वन लोकपाल” या संकल्पनेची अंमलबजावणी करते, ज्यामुळे लोकपाल कार्यालयांचे भौगोलिक अधिकारक्षेत्र रद्द करण्यात आले आहे.

योजनेची मुख्य वैशिष्ट्ये

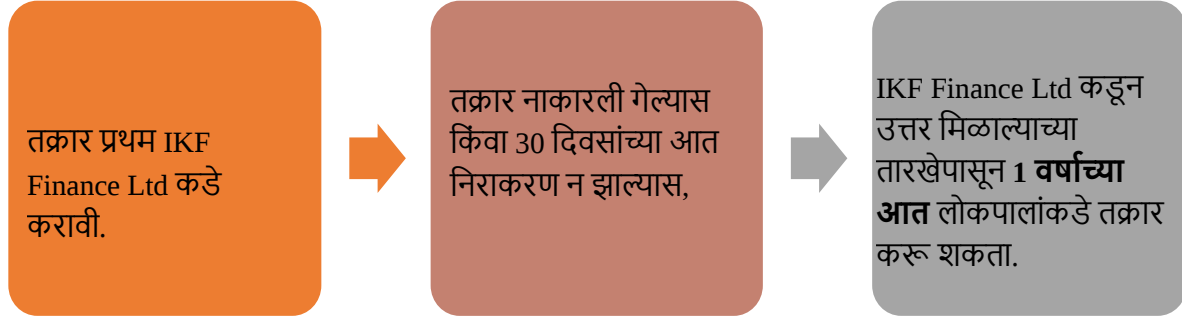
- या योजनेत “सेवेमध्ये कमतरता (deficiency in service)” हा तक्रार दाखल करण्याचा मुख्य आधार मानला आहे, तसेच काही अपवाद (Non-maintainability grounds) नमूद केले आहेत.
- प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे स्वतंत्र अधिकारक्षेत्र रद्द करण्यात आले आहे.
- चंदीगड येथील RBI चे केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC) कोणत्याही भाषेत येणाऱ्या भौतिक किंवा ई-मेल तक्रारी स्वीकारून त्यांची प्राथमिक प्रक्रिया करते.
- IKF Finance Ltd विरुद्ध ग्राहकांनी केलेल्या तक्रारींमध्ये कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणे आणि आवश्यक माहिती पुरवणे ही जबाबदारी Principal Nodal Officer यांची आहे.

तक्रार अमान्य ठरविण्याची कारणे (Non-Maintainability Grounds)

खालील बाबींमध्ये सेवेमध्ये कमतरता या आधारावर तक्रार स्वीकारली जाणार नाही:

- IKF Finance Ltd चे व्यापारी/व्यवसायिक निर्णय
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि IKF Finance Ltd यांच्यातील वाद
- थेट लोकपालांना पाठविलेली नसलेली तक्रार
- कंपनीच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्याविरुद्ध केलेल्या सामान्य तक्रारी
- कायदा अंमलबजावणी प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करताना IKF Finance Ltd ने घेतलेल्या कृतींशी संबंधित वाद
- RBI च्या नियामक कक्षबाहेरील सेवा
- IKF Finance Ltd आणि इतर नियमनाधीन संस्थांमधील विवाद
- नियोक्ता-कर्मचारी संबंधांशी संबंधित वाद
- Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 च्या कलम 18 मध्ये वेगळा उपाय उपलब्ध असलेले विषय
- या योजनेत समाविष्ट नसलेल्या IKF Finance Ltd च्या ग्राहकांशी संबंधित तक्रारी

तक्रार करण्याची प्रक्रिया



लोकपालांकडे तक्रार कशी करावी

- ऑनलाइन: <https://cms.rbi.org.in>
- निर्धारित ई-मेलद्वारे किंवा
- खालील पत्त्यावर भौतिक स्वरूपात पाठवून:
**Reserve Bank of India,
Centralised Receipt and Processing Centre,
4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017 - [Format](#)**
- टोल-फ्री क्रमांक **14448** (सोमवार-शनिवार, सकाळी 8:00 ते रात्री 10:00, राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळता) वर कॉल करून RBI च्या पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणेची माहिती व तक्रार दाखल करण्यास मदत मिळू शकते. ही सेवा प्रारंभी हिंदी, इंग्रजी आणि 10 प्रादेशिक भाषांमध्ये उपलब्ध आहे.

कंपनीचे Principal Nodal Officer यांचे तपशील

श्री. प्रसन्ना कृष्णा K S S

Principal Nodal Officer

11th Floor, Tower-3, Equinox by Phoenix, Survey No. 53

Lumbini Avenue, Gachibowli Village, Serilingampally

Hyderabad, Telangana – 500032

फोन: 040-69268899

ई-मेल: nodalofficer@ikffinapp.com