

मुख्य विशेषताएँ

भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल (Ombudsman) योजना, 2021

यह योजना RBI की तीन मौजूदा लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करती है:

- बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018
- डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल योजना, 2019

यह योजना “**वन नेशन – वन लोकपाल**” की अवधारणा को लागू करती है, जिससे लोकपाल कार्यालयों का क्षेत्राधिकार समाप्त कर दिया गया है।

योजना की प्रमुख विशेषताएँ

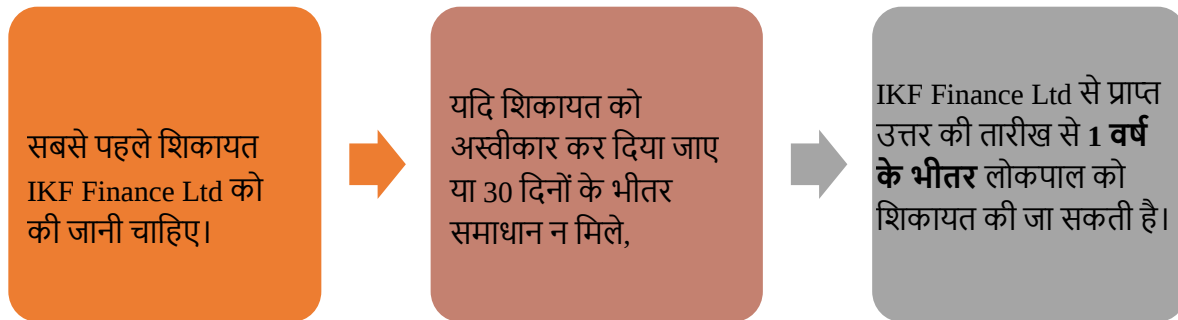
- इस योजना में “**सेवा में कमी (deficiency in service)**” को शिकायत दर्ज करने का मुख्य आधार माना गया है, साथ ही कुछ अपवादों (शिकायत अस्वीकृति के आधार) को भी शामिल किया गया है।
- प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अलग-अलग क्षेत्राधिकार को समाप्त कर दिया गया है।
- **चंडीगढ़ स्थित RBI का केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रक्रमण केंद्र (CRPC)** किसी भी भाषा में प्राप्त भौतिक या ई-मेल शिकायतों को स्वीकार कर प्रारंभिक प्रक्रिया करता है।
- **IKF Finance Ltd** के विरुद्ध ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों के संदर्भ में कंपनी का प्रतिनिधित्व करना और आवश्यक जानकारी प्रदान करना **Principal Nodal Officer** की जिम्मेदारी है।

शिकायत अस्वीकृत किए जाने की स्थितियाँ (Non-Maintainability Grounds)

निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी के आधार पर शिकायत स्वीकार नहीं की जाएगी:

- IKF Finance Ltd के वाणिज्यिक निर्णय
- आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और IKF Finance Ltd के बीच विवाद
- सीधे लोकपाल को संबोधित न की गई शिकायत
- कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें
- किसी विधिक/कानूनी प्राधिकरण के आदेश के अनुपालन में कंपनी द्वारा की गई कार्रवाई से संबंधित विवाद
- RBI के विनियामक दायरे से बाहर की सेवाएँ
- IKF Finance Ltd और अन्य विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद
- कर्मचारी-नियोजक (employee-employer) संबंध से जुड़े विवाद
- Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 की धारा 18 के तहत जिनके लिए अलग उपाय उपलब्ध है
- वे शिकायतें जो इस योजना में शामिल न किए गए IKF Finance Ltd के ग्राहकों से संबंधित हों

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया



लोकपाल के पास शिकायत कैसे करें

- ऑनलाइन: <https://cms.rbi.org.in>
- निर्धारित ई-मेल के माध्यम से या
- निम्न पते पर भौतिक रूप से भेजकर:
**Reserve Bank of India,
Centralised Receipt and Processing Centre,
4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017 - [Format](#)**
- टोल-फ्री नंबर **14448** पर (सोमवार-शनिवार, सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे तक, राष्ट्रीय अवकाश छोड़कर) कॉल करके RBI की वैकल्पिक शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में जानकारी और शिकायत दर्ज करने में सहायता प्राप्त की जा सकती है। यह सेवा प्रारंभ में हिंदी, अंग्रेज़ी सहित 10 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।

कंपनी के Principal Nodal Officer का विवरण

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

फ़ोन: 040-69268899

ई-मेल: nodalofficer@ikffinapp.com