रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 की मुख्य विशेषताएं

मणप्पुरम फाइनेंस लिमिटेड, रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया की रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 के अंतर्गत आता है।

योजना का उद्देश्य

यह योजना विनियमित संस्थाओं की सेवाओं में कमी से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए एक निःशुल्क, सरल, त्वरित और किफायती तंत्र प्रदान करती है।

कौन शिकायत दर्ज़ करवा सकता है?

कोई भी ग्राहक जो किसी बैंक/एनबीएफसी/भुगतान प्रणाली प्रतिभागी/क्रेडिट सूचना कंपनी की सेवा में कमी से पीड़ित हो।

महत्वपूर्ण शर्तें

1. ग्राहक को सबसे पहले विनियमित संस्था के पास शिकायत दर्ज़ करानी होगी।

2. यदि **30 दिनों के भीतर कोई** जवाब नहीं **मिलता है**, या जवाब संतोषजनक नहीं होता है, तो आरबीआई लोकपाल के पास शिकायत दर्ज़ की जा सकती है।

3.शिकायत, **जवाब मिलने की तारीख या जवाब देने की समय सीमा समाप्त होने के 90 दिनों के भीतर दर्ज** की जानी चाहिए।

शिकायत कैसे दर्ज करें

शिकायतें इनके माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं:

• ऑनलाइन: **https://cms.rbi.org.in**

• ईमेल: **crpc@rbi.org.in**

• पोस्ट: **सेन्ट्रलाइज्ड रिसीट एण्ड प्रोसेसिंग सेन्टर** (**CRPC**)

रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया, तल 4, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ – **160017**

लागत

शिकायत दर्ज करने या उस पर कार्रवाई करने के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जाता है।

मुआवज़ा

लोकपाल निम्नलिखित मुआवज़ा दे सकता है:

• वित्तीय नुकसान के लिए **30 लाख रुपये** तक

• मानसिक पीड़ा, उत्पीड़न, समय और खर्च के **लिए 3 लाख रुपये तक**

समाधान प्रक्रिया

शिकायतों का समाधान निम्नलिखित माध्यमों से किया जाता है:

• मध्यस्थता / सुलह / समझौता

• यदि मामला अनसुलझा रहता है, तो लोकपाल द्वारा जारी निर्णय

अपील

ग्राहक या विनियमित संस्था, **निर्णय के 30 दिनों के भीतर** अपील कर सकती है।

नोट

जो शिकायतें पहले से ही न्यायालयों/न्यायाधिकरणों में लंबित हैं, या जो व्यावसायिक निर्णयों से संबंधित हैं, वे इस योजना के अंतर्गत नहीं आती हैं।

प्रधान नोडल अधिकारी

नाम दिलीप कुमार टी.के.

फ़ोन 8086900342

ईमेल pno@manappuram.com

(इस योजना की एक प्रति ग्राहकों के संदर्भ के लिए शाखा में और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।)