

### रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

➤ **योजना की मुख्य विशेषताएं**

1. एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत सभी शिकायतों की जाएंगी।
2. यह योजना 'सेवा में कमी' को एक शिकायत दर्ज करने के आधार के रूप में परिभाषित करती है, जिसमें बहिष्करण की एक निर्दिष्ट सूची है।
3. इस योजना ने प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र को समाप्त कर दिया है।
4. किसी भी भाषा में भौतिक और ईमेल शिकायतों की प्राप्ति और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए भारतीय रिजर्व बैंक, चंडीगढ़ में एक केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया गया है।

➤ **ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?**

यदि किसी ग्राहक को शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 दिनों के भीतर कंपनी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या यदि वह कंपनी से प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है तो कंपनी से जवाब मिलने के एक साल बाद तक लोकपाल के कार्यालय में ग्राहक शिकायत दर्ज कर सकता है।

➤ **क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपील कर सकता है?**

हां। ग्राहक इस योजना के तहत कार्यकारी निदेशक, प्रभारी उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण, आरबीआई विभाग - अपीलीय प्राधिकरण से अपील कर सकता है।

➤ **लोकपाल का शिकायत दर्ज कराने का पोर्टल।**

कृपया वेबसाइट देखें: <https://cms.rbi.org.in>

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) के संपर्क विवरण

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

पता: केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

यदि ग्राहक के पास कंपनी के खिलाफ कोई शिकायत है, जिसमें कंपनी ने किसी योजना के तहत एकत्रित धन के पुनर्भुगतान में चूक की है या आपसे अवैध रूप से धन एकत्र किया है, तो कृपया वेबसाइट के होमपेज पर शिकायत दर्ज करें टैब पर क्लिक करें: <https://sachet.rbi.org.in/home>

➤ **कंपनी के मुख्य नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण**

नाम: श्री. पुनीत भाटिया

पता: डी/301 302, लोटस कॉर्पोरेट पार्क, ऑफ डब्ल्यूईएच, गोरेगांव (पूर्व), मुंबई-400063

टेलीफोन नंबर: 022-61737714

ईमेल आईडी: [nodalofficer@mizuho-cf.co.in](mailto:nodalofficer@mizuho-cf.co.in)

योजना के अधिक विवरण के लिए <https://mizuho-cf.co.in> देखें।