

इरेडा की लोकपाल योजना

मुख्य विशेषताएँ

शिकायत निवारण अधिकारी, इरेडा	लोकपाल - भारतीय रिज़र्व बैंक
सुरेन्द्र कुमार शर्मा कार्यकारी निदेशक (वित्त और लेखा) कार्यालय पता: इरेडा बिज़नेस सेंटर, एनबीसीसी कार्यालय परिसर, ब्लॉक नंबर II, प्लेट B, सातवीं मंज़िल, ईस्ट किदवई नगर, नई दिल्ली - 110023 ईमेल: sksharma@ireda.in मोबाइल: 9871011527 दूरभाष: 011-2434-7729-9 नोडल अधिकारी: आर. बसु वरिष्ठ प्रबंधक (वित्त और लेखा) कार्यालय पता: इरेडा बिज़नेस सेंटर, एनबीसीसी कार्यालय परिसर, ब्लॉक नंबर II, प्लेट B, सातवीं मंज़िल, ईस्ट किदवई नगर, नई दिल्ली - 110023 ईमेल: ranginbasu@ireda.in मोबाइल: 9650796776 दूरभाष: 011-2434-7729-99	शिकायतें पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) पर भी दर्ज की जा सकती हैं। इलेक्ट्रॉनिक माध्यम (ई-मेल) और भौतिक रूप में, जैसे डाक द्वारा या हाथ से दी गई शिकायतों को उस स्थान पर भेजा जाएगा जहाँ भारतीय रिज़र्व बैंक का केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित है, ताकि उनकी जांच और प्रारंभिक प्रक्रिया की जा सके।

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार जैसे:

स्वीकृत ऋण की राशि, नियम और शर्तें, वार्षिक ब्याज दर आदि को सूचित नहीं किया गया।
समझौते में परिवर्तन और शुल्क लगाए जाने के लिए कोई सूचना प्रदान नहीं की गई।
अनुबंध/ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता।
सुरक्षा/दस्तावेजों को जारी करने में विफलता/विलंब।
अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से प्रवर्तनीय पुनः प्राप्ति व्यवस्था प्रदान करने में विफलता।
गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों का पालन नहीं किया गया।
उचित आचरण संहिता (Fair Practices Code) के दिशा-निर्देशों का पालन नहीं किया गया।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



लोकपाल निर्णय कैसे लेते हैं?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है।
- सुलह के माध्यम से निपटारे को बढ़ावा देते हैं → यदि सुलह नहीं होती, तो निर्णय/आदेश जारी कर सकते हैं।

यदि ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो क्या अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है → अपीलीय प्राधिकारी: डिप्टी गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र है।
- ग्राहक किसी भी समय किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण के पास निवारण हेतु जाने के लिए स्वतंत्र है।