



मुख्य विशेषताएं

शिकायत कायम ना रखने के लिए आधार: निम्न कारणों से सम्बंधित सेवा में कमी की कोई भी शिकायत योजना के तहत शामिल नहीं होगी:

- एक विनियमित संस्था का वाणिज्यिक निर्णयध्ववसायिक फैसलाय;
- एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित संस्था के बीच विवादय;
- ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न की गई होय;
- एक विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों के खिलाफ सामान्य शिकायतेंय;
- एक विवाद जिसमें एक वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती हैय;
- ऐसी सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में न होय;
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवादय; तथा
- एक विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद;

न्यायालय/न्यायाधिकरण/मध्यस्थ आदि के समक्ष लंबित मामले,

किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित मामलेय या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या हल किया गया, इस योजना के तहत स्वीकार्य नहीं है।

शिकायत कैसे दर्ज करें?

- चरण 1:** कंपनी को लिखित शिकायत
चरण 2: अगर कंपनी ने जवाब नहीं दिया है या ग्राहक कंपनी के जवाब से असंतुष्ट रहता है
चरण 3: शिकायत दर्ज करने की तिथि से 30 दिनों की समाप्ति के बाद
चरण 4: पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से लोकपाल के पास ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें (कंपनी से उत्तर के बाद एक वर्ष से अधिक नहीं)। शिकायतें CRPC@rbi-org.in के माध्यम से भी दर्ज की जा सकती हैं या प्रारूप में भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' को भौतिक मोड में भेजी जा सकती हैं।

एक शिकायत की अस्वीकृति

- (1) लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत की गई है:
- योजना के खंड 10 के तहत गैर-रखरखाव योग्य हैय; या
 - सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति में है
 - योजना के खंड 16(2) के तहत निर्दिष्ट अन्य आधार।

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

शिकायतकर्ता, पुरस्कार प्राप्त होने या अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर एक पुरस्कार या शिकायत की अस्वीकृति से पीड़ित, RBI के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के कार्यकारी निदेशक-प्रभारी के समक्ष अपील कर सकता है।

प्रधान नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण संलग्न है



Chaitanya

चौतन्य इंडिया फिन क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अनुसार कंपनी के नोडल अधिकारियों का नाम और संपर्क विवरण।

नोडल अधिकारी का विवरण	केंद्र/जोन	संचालन क्षेत्र
<p>श्री चांदीप्रसाद राथ संपर्क नंबर- 8951965789 ईमेल: chandi.prasad@chaitanyaindia.in पता: 145, दूसरी मंजिल, NR स्क्वायर, पहला मेन रोड, सिरसी सर्कल, चमराजपेट, बेंगलोर – 560018</p>	<ul style="list-style-type: none">चेन्नईमुंबईनई दिल्लीकोलकाता	<ul style="list-style-type: none">तमिलनाडुकर्नाटकमहाराष्ट्रमध्य प्रदेशछत्तीसगढ़उतार प्रदेशबिहारझारखंडगुजरातराजस्थान

प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण	केंद्र/जोन	संचालन क्षेत्र
<p>श्री सुंदरराज कृष्णमूर्ति संपर्क नंबर- 9148592495 ईमेल: sundarraaj.k@chaitanyaindia.in पता: 145, दूसरी मंजिल, NR स्क्वायर, पहला मेन रोड, सिरसी सर्कल, चमराजपेट, बेंगलोर – 560018</p>	<ul style="list-style-type: none">चेन्नईमुंबईनई दिल्लीकोलकाता	<ul style="list-style-type: none">तमिलनाडुकर्नाटकमहाराष्ट्रमध्य प्रदेशछत्तीसगढ़उतार प्रदेशबिहारझारखंडगुजरातराजस्थान