

**इरेडा की लोकपाल योजना
मुख्य विशेषताएं**

शिकायत निवारण अधिकारी इरेडा	लोकपाल - आरबीआई
सुरेंद्र कुमार शर्मा महाप्रबंधक (वित्त तथा लेखा) कार्यालय का पता: इरेडा बिजनेस सेंटर, एनबीसीसी कार्यालय परिसर, ब्लॉक नंबर II, प्लेट बी, 7वीं मंजिल, पूर्वी किदवई नगर नई दिल्ली-110023 ई मेल: sksharma@ireda.in मोबाइल : 9871011527 टेलीफोन: 011-2434-7729-99 नोडल अधिकारी: आर.बासु वरिष्ठ प्रबंधक ((वित्त तथा लेखा) कार्यालय का पता: इरेडा बिजनेस सेंटर, एनबीसीसी कार्यालय परिसर, ब्लॉक नंबर II, प्लेट बी, 7वीं मंजिल, पूर्वी किदवई नगर नई दिल्ली-110023 ई मेल: ranginbasu@ireda.in मोबाइल: 9650796776 टेलीफोन: 011-2434-7729-99	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली-110001 एसटीडी कोड: 011 टेलीफोन नंबर: 23724856 फैक्स नंबर: 23725218-19 ईमेल: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार:

चेक प्रस्तुत नहीं किया गया या देरी से प्रस्तुत किया गया
स्वीकृत ऋण की राशि, नियम एवं शर्तें, वार्षिक ब्याज दर आदि के बारे में सूचित नहीं किया गया।
समझौते में बदलाव, शुल्क लगाने के संबंध में नोटिस नहीं दिया गया
अनुबंध/ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करने में विफलता/विलंब
अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनर्ग्रहण प्रदान करने में विफलता
एनबीएफसी द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन नहीं किया गया
उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों का पालन नहीं किया गया

कोई ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?



लोकपाल निर्णय कैसे लेता है ?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति रूप संक्षेप होती है ।
- सुलह के माध्यम से समाधान को बढ़ावा देता है → यदि समाधान नहीं होती है, तो आवार्ड/आदेश जारी कर सकता है ।

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

हां, यदि लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है → अपीलीय प्राधिकारी: डिप्टी गवर्नर, आरबीआई ।

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान प्रणाली है ।
- ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य अदालत/फोरम/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है ।