

# ओरिक्स लीजिंग एंड फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया लिमिटेड (पूर्व में OASIS ऑटो फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड के नाम से प्रसिद्ध)

(ORIX ऑटो इंफ्रास्ट्रक्चर सर्विसेज लिमिटेड की एक सहायक कंपनी)

पंजीकृत कार्यालय : प्लॉट संख्या 94, मरोल को-ऑपरेटिव इंडस्ट्रियल एस्टेट, अंधेरी-कुर्ला रोड, अंधेरी (E), मुंबई - 400 059

टेलीफोन: +91 22 2859 5093 / 6707 0100 • फैक्स: +91 22 2852 8549 • ईमेल: info@orixindia.com • www.orixindia.com • CIN: U74900MH2006PLC 163937

## रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

### मुख्य विशेषताएँ

लोकपाल योजना में निम्नलिखित ग्राहकों को शामिल किया गया है

जमा स्वीकार करने वाली सभी NBFC

NBFC, जिनकी परिसंपत्तियाँ हैं  $\geq$  ₹ 100 करोड़ + ग्राहक इंटरफेस (सिवाय: इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी, कोर इन्वेस्टमेंट कंपनी, इंफ्रास्ट्रक्चर डेब्ट फंड और परिसमापन के तहत आने वाली NBFC के)

"सेवा में कमी" से आशय किसी भी प्रकार की वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता से होता है, जिसे NBFC द्वारा वैधानिक या अन्य किसी रूप में प्रदान किया जाना आवश्यक होता है और इसके परिणामस्वरूप किसी ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है और नहीं भी हो सकती है।

### शिकायत का आधार

सेवा में कमी के परिणामस्वरूप NBFC के किसी भी कार्य या चूक से पीड़ित कोई भी ग्राहक निजी रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है।

### शिकायत को यथावत बनाए न रखने का आधार

RBI एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के खंड 10 में उल्लिखित मामलों की दशा में सेवा में कमी के लिए किसी भी प्रकार की कोई शिकायत दर्ज नहीं की जाएगी।

### कोई भी ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

संबंधित NBFC को लिखित में शिकायत लिखकर

30 दिनों के अंत में →

यदि NBFC से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है या फिर ग्राहक NBFC के उत्तर से असंतुष्ट रहता है

यदि ग्राहक ने किसी अन्य फोरम से संपर्क नहीं किया है →

क्या RBI लोकपाल में शिकायत दर्ज की जा सकती है?  
(NBFC से जवाब मिलने के एक वर्ष के भीतर या NBFC से कोई जवाब न मिलने की स्थिति में एक वर्ष एवं 30 दिनों के भीतर)

### लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल सुविधा/सुलह/ध्यान के माध्यम से शिकायतों का निपटारा करते हैं।
- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त रूप में संपन्न होती है।
- यदि शिकायत का समाधान/रद्दीकरण नहीं किया जाता है, तो लोकपाल पुरस्कार/आदेश जारी कर सकता है।

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

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील करने योग्य है, तो ग्राहक अपीलीय प्राधिकारी - इस योजना को संचालित करने वाले रिजर्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक से संपर्क कर सकता है।

शिकायतें प्राप्त करने और उन पर कार्रवाई करने के लिए केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) और भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

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

कृपया ध्यान दें: • यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है  
ग्राहक <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से लोकपाल के शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल तक पहुँच सकते हैं।  
योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर जाएँ