

**ओरीक्स लीजिंग अँड फायनान्शियल सर्विसेज इंडिया लिमिटेड** (पूर्वी ओ.एस.सि. ऑटो फायनान्शियल सर्विसेस लिमिटेड म्हणून ओळखली जात होती)  
(ओरीक्स ऑटो इन्फ्रास्ट्रक्चर सर्विसेस लिमिटेडची उपकंपनी)

नोंदणीकृत कार्यालय: प्लॉट नं. 94, मरोळ को-ऑपरेटिव्ह इंडस्ट्रीयल इस्टेट, अंधेरी-कुर्ला रोड, अंधेरी (प), मुंबई - 400 059.

टेलिफोन: +91 22 2859 5093 / 6707 0100 • फॅक्स: +91 22 2852 8549 • ईमेल: info@orixindia.com • www.orixindia.com • सीआयएन: U74900MH2006PLC 163937

## रिझर्व बँक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

### मुख्य वैशिष्ट्ये

लोकपाल योजनेमध्ये यांच्या ग्राहकांचा समावेश आहे

ठेवी घेणाऱ्या सर्व एनबीएफसी

ज्यांची मालमता  $\geq$  रु. 100 करोडहून करोड आहे + ज्यांच्याकडे ग्राहक इंटरफेस आहे अशा एनबीएफसी आहेत, यामध्ये इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपनी, मुख्य निवेश कंपनी, संरचना डेट फंड आणि दिवाळे निघालेल्या एनबीएफसीचा समावेश नाही.

“सेवेमधील कमतरता” म्हणजे एनबीएफसी द्वारे वैधानिक किंवा इतर कोणत्याही कारणाने दिली गेली पाहिजे अशा कोणत्याही आर्थिक सेवेमधील कमतरता किंवा अपुरेपणा, ज्यामुळे कदाचित ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकते अथवा नाही होत.

### तक्रारीची पार्श्वभूमी

एनबीएफसीच्या कोणत्याही कृत्यामुळे किंवा न केल्यामुळे सेवा देण्यात चूक झाल्याने नाराज झालेला ग्राहक वैयक्तिक रित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधी द्वारे योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करू शकतो.

### तक्रारीचे समाधान न केल्याचे कारण

सेवेमध्ये अपुरेपणासाठी असलेली कोणतीही तक्रार आरबीआय एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 च्या कलम 10 अंतर्गत दाखले करून घेतली जाणार नाही.

### ग्राहक तक्रार कशी दाखल करू शकतो?

एनबीएफसीच्या संबंधित व्यक्तीला लिखित तक्रार देणे

30 दिवसांच्या अखेरीस

→

जर एनबीएफसी कडून कोणतेही उत्तर आले नाही किंवा त्यांच्या उत्तराने ग्राहकाचे समाधान झाले नाही

जर ग्राहकाने कोणत्याही फोरमशी संपर्क केला नाही

→

आरबीआय लोकपाल कडे तक्रार दाखल करू शकतात  
(एनबीएफसीच्या उत्तरानंतर एका वर्षात किंवा उत्तर न आल्यास एक वर्षी तीस दिवसात)

### लोकपाल कशा प्रकारे कार्य करतात?

- लोकपाल सुविधा/सलोखा/मध्यस्थी याद्वारे सेटलमेंटला प्रोत्साहन देतो.
- लोकपालसमोर सादर केलेली कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते.
- तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास/नामंजूर झाल्यास, लोकपाल पुरस्कार/ऑर्डर जारी करू शकतो.

### लोकपालद्वारे दिलेल्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील करू शकतो का?

होय, लोकपाला द्वारे देण्यात आलेला निर्णय अपील करण्यायोग्य असेल तर, ग्राहक अपील प्राधिकरणाशी - या योजनेचे व्यवस्थापन करणाऱ्या रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक संपर्क साधू शकतो.

तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यावर प्रक्रिया करण्यासाठी केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, आरबीआयचे संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017

نوٹ: • ही पर्यायी विवाद मिटवण्याची यंत्रणा आहे  
ग्राहक लोकपालच्या तक्रार नोंदवण्याची पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> चा वापर करू शकतात.)  
योजनेबद्दल अधिक माहितीसाठी [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) चा संदर्भ घ्या