

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021 - मुख्य विशेषताएं - V1.1

अंतिम अनुमोदन तिथि: 06-जनवरी-2026

कैलिडोफिन
कैपिटल प्राइवेट
लिमिटेड चेन्नई

कैलिडोफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल नंबर A6-02" | 6वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण II | आईआईटीएम रिसर्च पार्क | कनागम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत
ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com
सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, जीएसटीआईएन: 33AAICK6867C1ZG

रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021 - मुख्य विशेषताएं

भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") की एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाती है। यह भारतीय रिजर्व बैंक की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करता है, (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019।

एक प्रयोज्यता:

यह योजना भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 और ऋण सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30) के प्रावधानों के तहत अपने ग्राहकों को सभी विनियमित संस्थाओं (जैसा कि नीचे परिभाषित किया गया है) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को हल करने के लिए है।

दो. परिभाषाएं

"अपीलीय प्राधिकारी" का अर्थ है योजना का संचालन करने वाले भारतीय रिजर्व बैंक के विभाग का प्रभारी कार्यकारी निदेशक;

"अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एक वकील, एक वकील के अलावा, लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में प्राधिकृत ;

"पुरस्कार" का अर्थ है योजना के अनुसार लोकपाल द्वारा पारित एक पुरस्कार;

"शिकायत" का अर्थ है लिखित रूप में या अन्य तरीकों से एक विनियमित इकाई की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाता है, और योजना के तहत राहत की मांग करता है;

"सेवा में कमी" का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा या उससे संबंधित ऐसी अन्य सेवाओं में कमी या अपर्याप्तता, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करने की आवश्यकता होती है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी;

"लोकपाल" या "उप लोकपाल" का अर्थ है योजना के तहत रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त कोई भी व्यक्ति;

"आरबीआई" का अर्थ है भारतीय रिजर्व बैंक

कैलिडोफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल नंबर A6-02" | 6वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण II | आईआईटीएम रिसर्च पार्क | कनागम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत

ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com

सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, जीएसटीआईएन: 33AAICK6867C1ZG

RBI की एकीकृत लोकपाल योजना 2021

संस्करण 1.1

"विनियमित संस्था" या "आरई" का अर्थ है एक बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, या एक सिस्टम प्रतिभागी या एक क्रेडिट सूचना कंपनी जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया है, या कोई अन्य इकाई जो आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट की जा सकती है; इस योजना के अंतर्गत जिस सीमा तक बाहर नहीं रखा गया है।

"योजना" का अर्थ है एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए गए सभी संशोधन।

इन मुख्य विशेषताओं में उपयोग किए गए किसी भी बड़े अक्षरों में प्रयुक्त शब्द, लेकिन यहां परिभाषित नहीं किया गया है, जिसका अर्थ योजना के तहत दिया गया है।

3. लोकपाल की शक्तियां और कार्य

- i. भारतीय रिजर्व बैंक ने इस योजना के अंतर्गत कार्यों के निर्वहन के लिए लोकपाल और उप लोकपाल की नियुक्ति की है। लोकपाल/उप लोकपाल विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की सेवाओं में कमी से संबंधित शिकायतों पर विचार करेगा।
- ii. विवाद में उस राशि की कोई सीमा नहीं है जिसे लोकपाल के समक्ष लाया जा सकता है जिसके लिए लोकपाल एक पुरस्कार पारित कर सकता है। हालांकि, लोकपाल के पास शिकायतकर्ता को हुए किसी भी परिणामी नुकसान के लिए 20,00,000 रुपये (भारतीय रुपये बीस लाख) तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति है, इसके अलावा, शिकायतकर्ता के समय के नुकसान, किए गए खर्चों और शिकायतकर्ता को हुए उत्तीर्ण/मानसिक पीड़ा के लिए 1,00,000 रुपये (भारतीय रुपये एक लाख) तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति है।
- iii. लोकपाल के पास सभी शिकायतों को संबोधित करने और बंद करने की शक्ति है और उप लोकपाल के पास योजना के खंड 10 के तहत आने वाली शिकायतों को बंद करने की शक्ति है (जिसका संक्षिप्त विवरण नीचे पैराग्राफ 4 (ii) और 4 (iii) में प्रदान किया गया है) और योजना के खंड 14 के तहत बताई गई सुविधाओं के माध्यम से निपटाई गई शिकायतों (जिनका संक्षिप्त विवरण नीचे पैराग्राफ 7 में प्रदान किया गया है)।
- iv. लोकपाल को भारतीय रिजर्व बैंक के डिएटी गवर्नर को एक रिपोर्ट भेजनी होती है जिसमें पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान कार्यालय के कार्यकलापों की सामान्य समीक्षा होती है और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अपेक्षित अन्य सूचना प्रस्तुत करनी होती है।
- v. भारतीय रिजर्व बैंक लोकपाल से प्राप्त रिपोर्ट/सूचना को प्रकाशित कर सकता है।

4 योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

- i. शिकायत के आधार: कोई भी ग्राहक किसी विनियमित इकाई के किसी कार्य या चूक से व्यथित है, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी होती है, व्यक्तिगत रूप से या एक अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

कैलिडोफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल नंबर A6-02" | 6वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण II | आईआईटीएम रिसर्च पार्क | कनागम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत

ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com

सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, जीएसटीआईएन: 33AAICK6867C1ZG

RBI की एकीकृत लोकपाल योजना 2021

संस्करण 1.1

ii. योजना के तहत शिकायत केवल तभी सुनवाई योग्य है जब:

- a) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित इकाई को लिखित शिकायत की थी, और:
 - i. शिकायत को पूरी तरह से या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई को शिकायत प्राप्त होने के 30 (तीस) दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; तथा
 - ii. शिकायतकर्ता को शिकायत का जवाब प्राप्त होने के 1 (एक) वर्ष के भीतर लोकपाल को शिकायत की जाती है या, जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत की तारीख से 1 (एक) वर्ष और 30 (तीस) दिनों के भीतर।
- b) शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है:
 - i. एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हो या नहीं;
 - ii. किसी भी अदालत के समक्ष लंबित, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों में से एक या अधिक के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं।
- c) शिकायत प्रकृति में अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद नहीं है;
- d) ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित परिसीमा की अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी;
- e) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है (जैसा कि नीचे पैराग्राफ 6 (ii) में विस्तृत है);
- f) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या वकील के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जाती है, जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो।

iii. सेवा की कमी के लिए योजना के तहत शिकायत दर्ज नहीं की जा सकती है, यदि ऐसा मामला शामिल है:

- a) एक विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- b) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- c) शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई;
- d) एक विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;

कैलिडोफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल नंबर A6-02" | 6वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण II | आईआईटीएम रिसर्च पार्क | कनागम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत

ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com

सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, जीएसटीआईएन: 33AAICK6867C1ZG

RBI की एकीकृत लोकपाल योजना 2021

संस्करण 1.1

- e) विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- f) सेवा भारतीय रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- g) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;
- h) एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद;
- i) एक विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में एक उपाय प्रदान किया गया है; तथा
- j) विनियमित इकाई के ग्राहकों से संबंधित विवाद योजना के अंतर्गत शामिल नहीं है।

5. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

- i. **विनियमित इकाई को लिखित शिकायत:** ग्राहक विनियमित इकाई के साथ शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यदि ग्राहक को कैलिडोफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में कोई शिकायत है, तो वे नीचे दिए गए ग्राहक सेवा केंद्र से संपर्क कर सकते हैं:

संपर्क केंद्र का समय:	सुबह 09:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक (IST) सोमवार से शनिवार
ईमेल:	help@kaleidofincapital.com
संस्थागत भागीदारी वाले ग्राहकों के लिए टोल फ्री	1800-4197-536

विस्तृत शिकायत निवारण प्रक्रिया www.kaleidofincapital.com पर उपलब्ध है।

- ii. **यदि विनियमित इकाई द्वारा शिकायत को पूरी तरह या अंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया जाता है और ग्राहक प्रतिक्रिया से असंतुष्ट रहता है** या विनियमित इकाई को अनुपालन प्राप्त करने के 30 (तीस) दिनों के भीतर विनियमित इकाई से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है और यदि ग्राहक ने उसी शिकायत के संबंध में किसी अन्य मंच से संपर्क नहीं किया है तो लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की जा सकती है, इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन। शिकायत को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से भी प्रस्तुत किया जा सकता है। शिकायत, यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे। शिकायत ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जानी चाहिए और इसमें ऐसी जानकारी होनी चाहिए जो आरबीआई द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।

6. शिकायतों की प्रारंभिक जांच

- i. जो शिकायतें सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति में हैं, उन्हें वैध शिकायतों के रूप में नहीं माना जाएगा।
- ii. योजना के खंड 10 के तहत जो शिकायतें सुनवाई योग्य नहीं हैं, उन्हें अलग किया जाएगा और शिकायतकर्ता को एक उचित संचार भेजा जाएगा।

कैलिडोफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल नंबर A6-02" | 6वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण II | आईआईटीएम रिसर्च पार्क | कनागम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत

ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com

सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, जीएसटीआईएन: 33AAICK6867C1ZG

RBI की एकीकृत लोकपाल योजना 2021

संस्करण 1.1

- iii. अन्य सभी शिकायतों को आगे की जांच के लिए संबंधित लोकपाल कार्यालय को भेज दिया जाएगा।

7. शिकायतों का समाधान:

- i. लोकपाल या उप लोकपाल शिकायतकर्ता और विनियमित इकाई के बीच सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से निपटान की सुविधा प्रदान करके शिकायतों को हल करने का प्रयास करता है।
- ii. लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त कार्यवाही होगी और ऐसी कार्यवाही साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी। लोकपाल शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और अपना बयान दर्ज कर सकता है।
- iii. विनियमित इकाई को शिकायत प्राप्त होने के 15 (पंद्रह) दिनों के भीतर लोकपाल के समक्ष अपना लिखित संस्करण दाखिल करना आवश्यक है। यदि विनियमित इकाई 15 (पंद्रह) दिनों या किसी अन्य निर्धारित समयसीमा के भीतर अपने लिखित संस्करण और दस्तावेजों को छोड़ देती है या दाखिल करने में विफल रहती है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्षों के आधार पर एकपक्षीय कार्रवाई कर सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या एक पुरस्कार जारी कर सकता है।
- iv. लोकपाल या उप लोकपाल यह सुनिश्चित करेगा कि संबंधित दस्तावेज पार्टियों के बीच साझा किए जाएं और यदि आवश्यक हो तो बैठकें शुरू कर सकते हैं। दोनों पक्षों को सन्दर्भावान् के साथ सहयोग करने और निर्देशों का पालन करने की आवश्यकता है, जिसमें समय पर दस्तावेज जमा करना भी शामिल है।
- v. यदि पक्षों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान होता है, तो उसे दोनों पक्षों द्वारा दर्ज और हस्ताक्षरित किया जाएगा।
- vi. एक शिकायत को हल माना जाता है यदि: (ए) यह लोकपाल के हस्तक्षेप से शिकायतकर्ता और विनियमित इकाई के बीच तय किया जाता है; (ख) शिकायतकर्ता समाधान से संतुष्ट होने की पुष्टि करता है; या (ग) शिकायतकर्ता स्वेच्छा से शिकायत वापस ले लेता है।

8. लोकपाल द्वारा पुरस्कार:

- i. दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करने की स्थिति में लोकपाल एक निर्णय पारित करेगा; या मामले को रखे गए रिकॉर्ड के आधार पर हल नहीं किया जा रहा है, और दोनों पक्षों को सुनने का उचित अवसर प्रदान करने के बाद।
- ii. एक तर्कसंगत पंचाट पारित करते समय, लोकपाल बैंकिंग कानून और व्यवहार के सिद्धांतों, भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों और दिशानिर्देशों और अन्य प्रासंगिक कारकों पर विचार करेगा। पंचाट विनियमित इकाई को विशिष्ट दायित्वों को पूरा करने और/या शिकायतकर्ता को हुए किसी भी नुकसान के लिए मुआवजे का भुगतान करने का निर्देश दे सकता है।

कैलिडोफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल नंबर A6-02" | 6वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण II | आईआईटीएम रिसर्च पार्क | कनागम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत

ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com

सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, जीएसटीआईएन: 33AAICK6867C1ZG

RBI की एकीकृत लोकपाल योजना 2021

संस्करण 1.1

- iii. लोकपाल के पास मुआवजे के माध्यम से भुगतान का निर्देश देने वाला एक पुरस्कार पारित करने की शक्ति नहीं है, एक राशि के लिए जो शिकायतकर्ता को हुए परिणामी नुकसान या INR 20,00,000 (भारतीय रुपये बीस लाख), जो भी कम हो, से अधिक है। लोकपाल द्वारा दिया जा सकने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि से अलग है।
- iv. लोकपाल का पुरस्कार केवल तभी प्रभावी होगा जब शिकायतकर्ता लोकपाल से पुरस्कार प्राप्त होने के 30 (तीस) दिनों के भीतर पुरस्कार की स्वीकृति पत्र प्रदान करता है, विनियमित इकाई के खिलाफ उनके दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान के रूप में, जब तक कि शिकायतकर्ता अपील दायर करने का प्रस्ताव नहीं कर रहा है।
- v. विनियमित इकाई को शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 (तीस) दिनों की अवधि के भीतर पुरस्कार का पालन करना आवश्यक है, जब तक कि विनियमित इकाई अपील दायर करने का प्रस्ताव नहीं कर रही है।

9. शिकायत की अस्वीकृति:

- i. उप लोकपाल या लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत की गई है:
 - अ) (ख) योजना के खंड 10 के अंतर्गत अनुरक्षणीय नहीं है (जिसका संक्षिप्त व्यौरा उपर्युक्त पैरा 4 (ii) और 4 (iii) में दिया गया है); या
 - आ) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति में है।
- ii. लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि:
 - a) उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या
 - b) परिणामी नुकसान के लिए मांगी गई मुआवजा मुआवजा देने के लिए लोकपाल की शक्ति से परे है; या
 - c) शिकायतकर्ता द्वारा उचित परिश्रम के साथ शिकायत का पीछा नहीं किया जाता है; या
 - d) शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है; या
 - e) शिकायत में विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता होती है और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के निर्णय के लिए उपयुक्त नहीं है; या
 - f) लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं होती है।

10. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:

कैलिडोफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल नंबर A6-02" | 6वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण II | आईआईटीएम रिसर्च पार्क | कनागम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत

ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com
सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, जीएसटीआईएन: 33AAICK6867C1ZG

RBI की एकीकृत लोकपाल योजना 2021

संस्करण 1.1

- i. लोकपाल द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, पुरस्कार प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से 30 (तीस) दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है। विनियमित इकाई को अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर करने का भी अधिकार है।
- ii. अपीलीय प्राधिकारी, यदि यह संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता/विनियमित इकाई के पास समय के भीतर अपील नहीं करने का पर्याप्त कारण था, तो अपील दायर करने के लिए 30 (तीस) दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति नहीं दे सकता है।
- iii. अपीलीय प्राधिकारी का सचिवालय अपील की जांच और प्रक्रिया करेगा और दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करने के बाद, अपीलीय प्राधिकारी अपील को खारिज कर सकता है, इसकी अनुमति दे सकता है और लोकपाल के निर्णय या आदेश को रद्द कर सकता है या संशोधित कर सकता है, निर्देशों के साथ नए निपटान के लिए मामले को रिमांड पर ले सकता है, या उचित समझे जाने पर कोई अन्य आदेश पारित कर सकता है। अपीलीय प्राधिकारी का आदेश लोकपाल द्वारा पारित एक पुरस्कार या शिकायत अस्वीकृति आदेश के समान प्रभाव रखता है।

11. नोट:

- i. यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- ii. शिकायतकर्ता को न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण से संपर्क करने की स्वतंत्रता है।

अधिक जानकारी के लिए, कृपया कंपनी की वेबसाइट www.kaleidofincapital.com या आरबीआई की वेबसाइट पर उपलब्ध [योजना विवरण](#) www.rbi.org.in देखें। योजना की प्रति हमारे कार्यालयों में भी उपलब्ध है, जो अनुरोध पर संदर्भ के लिए ग्राहक को प्रदान की जाएगी।

प्रधान नोडल का नाम और विवरण

अधिकारी: श्री पुनीत गुप्ता

ई-मेल आईडी:
PNO@kaleidofincapital.com

संपर्क: **044 6646 2701**

पता: मॉड्यूल ए6-02, छठी मंजिल, ब्लॉक ए,
चरण ॥, आईआईटीएम रिसर्च पार्क, कनगाम
गांव, तारामणि, चेन्नई - 600113

आरबीआई लोकपाल का शिकायत दर्ज करने का पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in>

ईमेल: crpc@rbi.org.in को अपनी विस्तृत शिकायत भेजें

टोल फ्री नंबर- 14448 के साथ संपर्क केंद्र

भौतिक रूप से शिकायत इस पते पर भेजी जा सकती है - केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र - भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल,
सेक्टर 17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017

कैलिडोफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल नंबर A6-02" | 6वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण ॥ | आईआईटीएम रिसर्च पार्क | कनगाम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत

ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com
सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, जीएसटीआईएन: 33AAICK6867C1ZG

संशोधन ट्रैकर

विवरण	तारीख	द्वारा समीक्षित	द्वारा अनुमोदित	टिप्पणियां
1.0	06-नवंबर-2025	सिंधुजा ए एम	बोर्ड	नवनिर्माण
1.1	06-जनवरी-2026	सिंधुजा ए एम	बोर्ड	पुनरावृत्ति

कैलिडोफिन
कैपिटल प्राइवेट
लिमिटेड चेन्नई

कैलिडोफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल नंबर A6-02" | 6वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण II | आईआईएम रिसर्च पार्क | कनागम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत

ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com
सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, जीएसटीआईएन: 33AAICK6867C1ZG