

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

ठळक वैशिष्ट्ये

प्रयोज्यता:

ही योजना बँक किंवा नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी किंवा सिस्टम सहभागी (पब्लिक सिस्टममध्यभाग घट्टारी व्यक्ती), किंवा योजनेमध्यपरिभाषित कक्षानुसार क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी, किंवा रिझर्व्ह बँकद्वारा वळोवळी निर्दिष्ट कक्ष जाऊ शकणाऱ्या; या योजनेतर्गत वगळण्यात न आलेल्या प्रमाणात इतर कोणत्याही घटकाद्वाराप्रदान कक्षाला सक्षमा लागू होईल.

व्याख्या:

“निवाडा” म्हणजेयोजनेनुसार लोकपालानेप्रारित कक्षाला निवाडा.

“अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजेकिलेव्यतिरिक्त, लोकपालसमोरच्या कार्यवाहीमध्यतक्रारद्वाराचप्रतिनिधित्व करण्यासाठी लिखित स्वरूपात नियुक्त कक्षाली आणि अधिकृत व्यक्ती.

“तक्रार” म्हणजेसमुत्पत्तीच्या सक्षमील कमतरता आरोप करणाराकक्षाली किंवा इतर पद्धतींद्वाराप्रतिनिधित्व, आणि योजनेतर्गत मदत मागणकसक्षमील कमतरता म्हणजेकोणत्याही आर्थिक सक्षमील कमतरता किंवा पुण्या किंवा त्याशी संबंधित अशा इतर सक्षमा, ज्या नियमन कक्षाला घटकाला वैधानिकरित्या किंवा अय प्रकाराप्रदान करणेआवश्यक आहेअज्यामुखप्राहकाचआर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकतकिंवा होणार नाही.

“समझोता” म्हणजेयोजना तरतुदीनुसार, सुविधा किंवा सामंजस्य किंवा मध्यस्थीनतक्रारीतील पक्षांनी कक्षाला करार.

“नियमन कक्षाली संस्था” म्हणजेबँक किंवा नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी, किंवा योजनेमध्यपरिभाषित कक्षानुसार सिस्टम सहभागी किंवा क्रेडिट माहिती कंपनी किंवा रिझर्व्ह बँकद्वारावळोवळी निर्दिष्ट कक्षाली जाऊ शकणारी; या योजनेतर्गत वगळण्यात न आलेल्या प्रमाणात कोणतीही संस्था.

ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याचे कारण	खालील बाबींच्या संदर्भात, तक्रारीची देखभाल न होण्याचे कारण/सेवेतील कठतरतेसाठी नो कम्प्लेंट या योजनेच्या अंतर्गत संबंधित प्रकरणांमध्ये असू शकते
-------------------------------------	--

समुन्नती फायना ~~सुनिषाळ~~ इंटरमीडिएशन ~~पँड~~ सर्विसस प्रायव्हट लिमिटेड ("कंपनी") च्या कृतीमुख्य किंवा वगळल्यामुख्यमाराज झालेला कोणताही ग्राहक, ज्याच्या परिणामी सवत कमतरता आली आहे तो योजनेत तर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा योजनेत परिभाषित कल्यानुसार अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

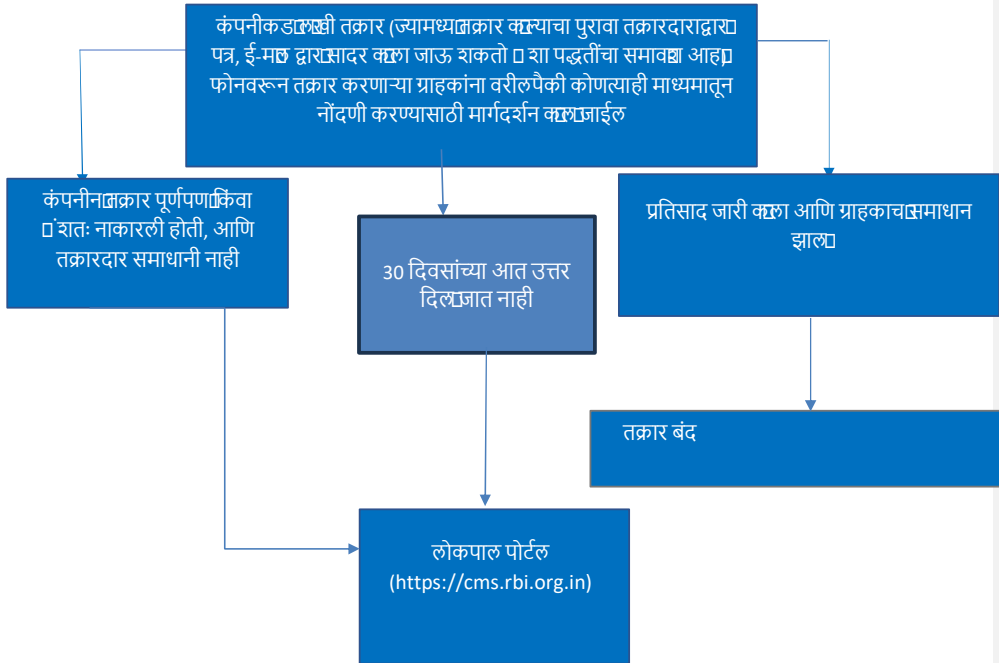
- समुन्नतीकडून लक्ष्मी स्वरूपात न पाठवता, थेट लोकपालाकडून दाखल केल्या तक्रारी
- समुन्नतीकडून नोंदवल्या गेल्या, परंतु तक्रारीच्या तारखेपासून 30 दिवसांचा कालावधी न लोटल्या तक्रारी (समुन्नतीने ग्राहकाला समाधानकारक नसल्या प्रतिसाद दिला किंवा किंवा प्रकरणांचा समावेश नाही)
- समुन्नतीकडून उत्तर मिळाल्याच्या तारखेपासून 1 वर्षांनंतर केल्या तक्रार, किंवा उत्तर न मिळाल्यास, समुन्नतीत तक्रार केल्याच्या तारखेनंतर 1 वर्ष आणि 30 दिवसांनंतरची तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही, जी आधीच
 - लोकपालासमोर प्रलंबित आहे किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढली आहे किंवा तिच्यावर कार्यवाही केली गेली आहे लोकपालाने त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांकडून, किंवा संबंधित पक्षकारांपैकी एक किंवा अधिक पक्षकारांकडून मिळालेली किंवा नसो; आणि
 - कोणताही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित नसलेली; किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेली किंवा तिच्यावर कार्यवाही केल्या, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारा त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षकारांसह प्राप्त केल्या किंवा प्राप्त न केल्या किंवा नसो.
- तक्रार किंवा पमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची आहे
- किंवा दाव्यांसाठी कंपनीकडून तक्रार ही, मर्यादा कायदा, 1963 किंवा तर्गत विहित केल्या मर्यादित मुदत संपल्यानंतर करण्यात आली होती.
- योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार तक्रारदार संपूर्ण माहिती देत नाही
- तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाशिवाय अधिकृत प्रतिनिधीद्वारा तक्रार नोंदवली जात नाही (जो पर्यंत पीडित व्यक्ती वकील नाही).
- कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय.
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विवादा आणि कंपनी यांच्यातील विवाद.
- लोकपालला थेट संबोधित न केल्या तक्रार.
- कंपनीच्या वस्थापन किंवा अधिकारी यांच्या विरुद्ध सामान्य तक्रारी.
- एक विवाद ज्यामध्ये कंपनीने वैधानिक किंवा कायद्याची किंवा मलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कारवाई सुरू केली आहे
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्ष नसलेली सवा.
- कंपनी आणि इतर नियमन केल्या संस्थांमधील

Formatted

	विवाद. • ज्या तक्रारींमध्ये सध्याील कथित कमतरता आरबीआय द्वारा नियमन न व्हाण्या घटकाशी संबंधित आहे किंवा या योजनेमध्ये भारी समाविष्ट नाही • कंपनीचा कर्मचारी-नियोक्ता संबंध विषयी विवाद, उदा अंतर्गत प्रशासन, एचआर बचत आणि कर्मचाऱ्यांचा मानधन इ. • समुन्नतीच्या सध्याील कमतरतमुख्य होणारी फसवणूक, गैरवापर वगळून संबंधित
--	--



ग्राहक तक्रार कशी करू शकतो?



लोकपालाकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

1. या उद्देशासाठी तयार करण्यात आलेल्या पोर्टलद्वारे <https://cms.rbi.org.in> तक्रार ही, ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते.
2. खालील पत्त्यावर सेंट्रल इन्डिस्ट्रियल प्रोसेसिंग सेंटरवर इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीने दखलिल तक्रार सादर केली जाऊ शकते. तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली नसल्यास (फॉर्मेटसाठी आरबीआय लोकपाल योजना 16 पहा), तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने रीतसर स्वाक्षरी केली पाहिजे.

सेंट्रल इन्डिस्ट्रियल प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी) चा तपशील

सेंट्रल इन्डिस्ट्रियल प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी)
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, 4था मजला, सेंट्रल 17, चंदीगड-160 017
ईमेल:- crpc@rbi.org.in
टोल फ्री क्रमांक - 14448

3. लोकपालकडे तक्रारी कशा हाताळल्या जातात?

- लोकपाल हा सुविधा, मध्यस्थी किंवा सलोख्याद्वारे समझोत्याला प्रोत्साहन देतात.
- लोकपाल हा तक्रारीतील कोणत्याही पक्षकाराची तपासणी करू शकतात आणि त्यांचे हक्क राखून ठेवू शकतात.
- लोकपाल हा समुन्नतीकडून तक्रार करतील आणि त्यांनी विलंबित कारवाईवर त्यांचा प्रतिसाद सादर करतील.
- समुन्नतीत तक्रार मिळाल्यावर, तक्रारीतील प्रतिवादांना उत्तर देण्यासाठी तिची लक्ष्मी आवृत्ती, त्यावर नवलून नसल्यास कागदपत्रांच्या प्रतीसह, निराकरणासाठी लोकपाल समोर 15 दिवसांच्या आत दाखल करणे आवश्यक आहे. समुन्नती, लोकपालने विलंबित कारवाईमुळे मुदतवादीच्या न ठीन राहून त्यांचा प्रतिसाद किंवा दस्तऐवज दाखल करण्यासाठी विलंबित मुदतवाढ मागू शकतात.
- समुन्नतीद्वारे दिलेल्या विलंबित त्यांची लिखित आवृत्ती आणि दस्तऐवज दाखल न केली जाऊ शकल्यास, लोकपाल, खर्चावर उपलब्ध पुराव्याच्या आधारे एकतरफा पुढील कार्यवाही करू शकतात आणि योग्य आदेश पारित करू शकतात किंवा निवडा जारी करू शकतात. विहित विलंबित प्रतिसाद न दिल्याने किंवा माहिती सादर न केल्यामुळे जारी केलेल्या निवाड्याबाबत नियमन केल्यास घटकाकडून पील करण्याचा अधिकार नसणार नाही.
- सुविधाद्वारे तक्रारीचा निराकरण न झाल्यास, समुन्नतीच्या अधिकार्यासह तक्रारदाराची बैठकीसह, सामंजस्याने किंवा मध्यस्थीने तक्रारीचा निराकरण करण्यासाठी योग्य वाट नसल्यास शी कारवाई सुरू केली जाऊ शकते.
- जर पक्षकारांमधून तक्रारीचा कोणताही सौहार्दपूर्ण समझोता नसल्यास, तर दोन्ही पक्षकार त्याची नोंद करतील आणि त्यावर स्वाक्षरी करतील आणि त्यानंतर, समझोत्याची वस्तुस्थिती नोंदवली जाईल, त्यामधून समझोत्याच्या टी जोडल्या जातील आणि पक्षकारांना निर्धारित विलंबित टीचा पालन करण्याचा निर्देश दिले जातील.
- खालील बाबतीत तक्रारीचा निराकरण केल्यास आहवा संपादन केले जाईल:
 - लोकपालाच्या मध्यस्थीने तक्रारदारासह समुन्नतीद्वारे निकाली काढली आहे किंवा
 - तक्रारदाराने लिखित स्वरूपात किंवा न्य प्रकाशित केलेले विलंबित जाऊ शकते. मान्य विलंबित आहे किंवा, तक्रारीचा निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे किंवा
 - तक्रारदाराने स्वच्छ तक्रार मागितली आहे.
- तक्रार नाकारली गेली नाही तर, लोकपाल एक निवाडा पारित करतील, ज्यामध्ये इतर बाबीसह खालील बाबींचा समावेश आहे:
 - समुन्नतीला त्यांच्या जबाबदाऱ्यांच्या विशिष्ट कामगिरीसाठी दिशानिर्देश आणि
 - या व्यतिरिक्त किंवा न्य प्रकारचे तक्रारदाराला झालेल्या नुकसानीची भरपाई म्हणून समुन्नतीद्वारे तक्रारदाराला जर काही दखल नसल्यास तर ती रक्कम.

2. लोकपालच्या निर्णयावर संधाधानी नसल्यास, ग्राहक अपील प्राधिकरणासोबत अपील करू शकतो का?

होय, समुन्नती, निवाड्याची माहिती मिळाल्यानंतर किंवा तक्रार बंद झाल्याच्या 30 दिवसांच्या आत, अध्यक्ष किंवा व्यवस्थापकीय संचालक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी किंवा त्यांच्या

□ नुपस्थितीत, त्याच दर्जाच्या कार्यकारी संचालक/□ धिकारी यांच्या पूर्वीच्या मंजूरीन□□ पील प्राधिकरणाकड□□ पील करू शकतात.

माहिती किंवा कागदपत्रा दिल्याबद्दल समुन्नती निवाड्याविरुद्ध □ पील करू शकत नाही

3. योजनेच्या ठळक वैशिष्ट्यांचे प्रदर्शन:

- दाखल व्हायल्या तक्रारींच्या संदर्भात समुन्नतीच्या वतीन□माहिती दह्यासाठी मुख्य □ नुपालन □ धिकारी ह□समुन्नतीच□प्रतिनिधित्व करणाराप्रमुख नोडल □ धिकारी □ सतील.
- प्रादेशिक व्यवसाय प्रमुखांनी या बाबींची खात्री करावी:
 - प्रमुख नोडल □ धिकार्याचेनाव आणि संपर्क तपशील (टह्रिफोन/मोबाइल नंबर आणि ई-मह्र आयडी) तसह्र लोकपालाच्या तक्रार नोंदवण्याच्या पोर्टलचा तपशील (<https://cms.rbi.org.in>), जह्र□यांच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी व्यवसाय व्यवहार व्हा जातो त्या त्यांच्या शाखा/ठिकाणी ठळकपण□प्रदर्शित व्हा जाईल.

प्रमुख नोडल अधिकार्याचेनाव आणि संपर्क तपशील

नाव श्री. सी.एस. रामकृष्णन
मोबाईल क्रमांक: +91-78248, 71254,
ई-मह्र आयडी: pno@samunnati.com

- योजनेची ठळक वैशिष्ट्याह्रंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेत ठळकपण□यांची सर्व कार्यालय□शाखा आणि व्यवसाय व्यवहार करण्याच्या ठिकाणी □ शा रीतीन□ प्रदर्शित व्हा जावी की, कार्यालय किंवा शाखला भत दह्राच्या व्यक्तीला योजनेची पुरह्रा माहिती होईल.
- योजनेची प्रत समुन्नतीच्या सर्व शाखांमध्यह्रपलब्ध □ सावी आणि विनंती व्हायावर ती ग्राहकाला संदर्भासाठी प्रदान व्हा जावी.
- योजनेची ठळक वैशिष्ट्या□आणि योजनेची प्रत आणि प्रमुख नोडल □ धिकार्याचा संपर्क तपशील, समुन्नतीच्या वह्रसाइटवर प्रदर्शित आणि □ द्यतन व्हा जाईल.