

## रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

### ठळक वैशिष्ट्ये

#### **प्रयोज्यता:**

ही योजना बँक किंवा नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी किंवा सिस्टम सहभागी (पेमेंट सिस्टममध्ये भाग घेणारी व्यक्ती), किंवा योजनेमध्ये परिभाषित केल्यानुसार क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी, किंवा रिझर्व्ह बँकेद्वारे वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्या जाऊ शकणाऱ्या; या योजनेतर्गत वगळण्यात न आलेल्या प्रमाणात इतर कोणत्याही घटकाद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांना लागू होईल.

#### **व्याख्या:**

“निवाडा” म्हणजे योजनेनुसार लोकपालाने पारित केलेला निवाडा.

“अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजे वकिलाव्यतिरिक्त, लोकपालसमोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लिखित स्वरूपात नियुक्त केलेली आणि अधिकृत व्यक्ती.

“तक्रार” म्हणजे समुन्नतीच्या सेवेतील कमतरतेचा आरोप करणारे लेखी किंवा इतर पद्धतींद्वारे निवेदन, आणि योजनेतर्गत मदत मागणे; “सेवेतील कमतरता” म्हणजे कोणत्याही आर्थिक सेवेतील कमतरता किंवा अपुरेणा किंवा त्याशी संबंधित अशा इतर सेवा, ज्या नियमन केलेल्या घटकाला वैधानिकरित्या किंवा अन्य प्रकारे प्रदान करणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकते किंवा होणार नाही.

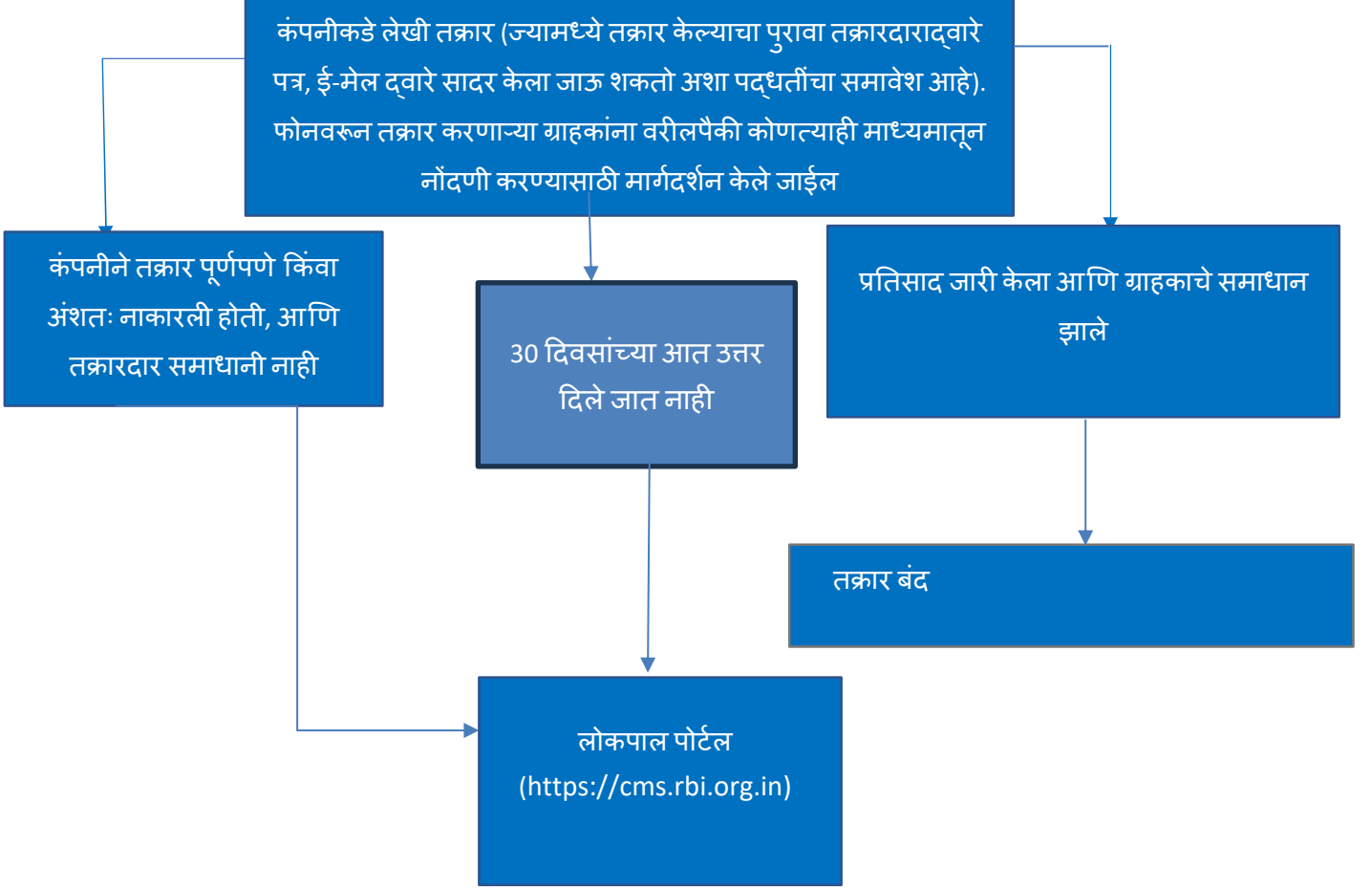
“समझोता” म्हणजे या योजनेच्या तरतुदीनुसार, सुविधा किंवा सामंजस्य किंवा मध्यस्थीने तक्रारीतील पक्षांनी केलेला करार.

“नियमन केलेली संस्था” म्हणजे बँक किंवा नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी, किंवा योजनेमध्ये परिभाषित केल्यानुसार सिस्टम सहभागी किंवा क्रेडिट माहिती कंपनी किंवा रिझर्व्ह बँकेद्वारे वेळोवेळी निर्दिष्ट केली जाऊ शकणारी; या योजनेतर्गत वगळण्यात न आलेल्या प्रमाणात कोणतीही संस्था.

ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याचे कारण	खालील बाबींच्या संदर्भात, तक्रारीची देखभाल न होण्याचे कारण/सेवेतील कमतरतेसाठी नो कम्प्लेंट या योजनेच्या अंतर्गत संबंधित प्रकरणांमध्ये असू शकते
<p>समुन्नती फायनान्शिअल इंटरमीडिएशन अँड सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") च्या कृतीमुळे किंवा वगळल्यामुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक, ज्याच्या परिणामी सेवेत कमतरता आली आहे, तो योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा योजनेत परिभाषित केल्यानुसार अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• समुन्नतीकडे लेखी स्वरूपात न पाठवता, थेट लोकपालाकडे दाखल केलेल्या तक्रारी</li> <li>• समुन्नतीकडे नोंदवल्या गेलेल्या, परंतु तक्रारीच्या तारखेपासून 30 दिवसांचा कालावधी न लोटलेल्या तक्रारी (समुन्नतीने ग्राहकाला समाधानकारक नसलेला प्रतिसाद दिला असेल अशा प्रकरणांचा समावेश नाही)</li> <li>• समुन्नतीकडून उत्तर मिळाल्याच्या तारखेपासून 1 वर्षानंतर केलेली तक्रार, किंवा उत्तर न मिळाल्यास, समुन्नतीत तक्रार केल्याच्या तारखेनंतर 1 वर्ष आणि 30 दिवसांनंतरची तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही, जी आधीच       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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 असो वा नसो; आणि</li> <li>○ कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेली; किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेली किंवा तिच्यावर कार्यवाही केलेली, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षकारांसह प्राप्त केलेली किंवा प्राप्त न केलेली असो वा नसो.</li> </ul> </li> <li>• तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची आहे</li> <li>• अशा दाव्यांसाठी कंपनीकडे तक्रार ही, मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपल्यानंतर करण्यात आली होती.</li> </ul>

- योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार तक्रारदार संपूर्ण माहिती देत नाही
- तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाशिवाय अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार नोंदवली जात नाही (जो पर्यंत पीडित व्यक्ती वकील नाही).
- कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय.
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील विवाद.
- लोकपालला थेट संबोधित न केलेली तक्रार.
- कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्या विरुद्ध सामान्य तक्रारी.
- एक विवाद ज्यामध्ये कंपनीने वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कारवाई सुरु केली आहे.
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा.
- कंपनी आणि इतर नियमन केलेल्या संस्थांमधील विवाद.
- ज्या तक्रारींमध्ये सेवेतील कथित कमतरता आरबीआय द्वारे नियमन न केलेल्या घटकाशी संबंधित आहे, किंवा या योजनेमध्ये आरई समाविष्ट नाही
- कंपनीचे कर्मचारी-नियोक्ता संबंध विषयी विवाद, उदा अंतर्गत प्रशासन, एचआर वेतन आणि कर्मचाऱ्यांचे मानधन इ.
- समुन्नतीच्या सेवेतील कमतरतेमुळे होणारी फसवणूक, गैरवापर वगळून संबंधित

## ग्राहक तक्रार कशी करू शकतो?



### लोकपालाकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

1. या उद्देशासाठी तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) तक्रार ही, ऑनलाइन नोंद विली जाऊ शकते.
2. खालील पत्त्यावर सेंट्रलाइज्ड रिसीट आणि प्रोसेसिंग सेंटरवर इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीने देखील तक्रार सादर केली जाऊ शकते. तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास (फॉर्मटसाठी आरबीआय लोकपाल योजनेचे पृष्ठ 16 पहा), तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने रीतसर स्वाक्षरी केली पाहिजे.

सेंट्रलाइज्ड रिसीट आणि आणि प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी) चा तपशील

सेंट्रलाइज्ड रिसीट आणि प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी)

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड-160 017

ईमेल:-crpc@rbi.org.in

टोल फ्री क्रमांक – 14448

### 3. लोकपालकडे तक्रारी कशा हाताळल्या जातात?

- लोकपाल हे, सुविधा, मध्यस्थी किंवा सलोख्याद्वारे समझोत्याला प्रोत्साहन देतात
- लोकपाल हे, तक्रारीतील कोणत्याही पक्षकाराची तपासणी करू शकतात आणि त्यांचे म्हणणे नोंदवू शकतात
- लोकपाल हे, समुन्नतीकडे तक्रार करतील आणि त्यांनी केलेल्या कारवाईवर त्यांचा प्रतिसाद सादर करतील.
- समुन्नतीने, तक्रार मिळाल्यावर, तक्रारीतील प्रतिवादांना उत्तर देण्यासाठी तिची लेखी आवृत्ती, त्यावर अवलंबून असलेल्या कागदपत्रांच्या प्रतींसह, निराकरणासाठी लोकपालसमोर 15 दिवसांच्या आत दाखल करणे आवश्यक असेल. समुन्नती, लोकपालने स्वीकारलेल्या मुदतवाढीच्या अधीन राहून त्यांचा प्रतिसाद किंवा दस्तऐवज दाखल करण्यासाठी वेळेत मुदतवाढ मागू शकतात.
- समुन्नतीद्वारे दिलेल्या वेळेत त्यांची लिखित आवृत्ती आणि दस्तऐवज दाखल न केली जाऊ शकल्यास, लोकपाल, रेकॉर्डवर उपलब्ध पुराव्याच्या आधारे एकतरफा पुढे कार्यवाही करू शकतात आणि योग्य आदेश पारित करू शकतात किंवा निवडा जारी करू शकतात. विहित वेळेत प्रतिसाद न दिल्याने किंवा माहिती सादर न केल्यामुळे जारी केलेल्या निवाड्याबाबत नियमन केलेल्या घटकाकडे अपील करण्याचा अधिकार असणार नाही.
- सुविधेद्वारे तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, समुन्नतीच्या अधिकाऱ्यांसह तक्रारदाराची बैठकीसह, सामंजस्याने किंवा मध्यस्थीने तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी योग्य वाटेल अशी कारवाई सुरू केली जाऊ शकते.
- जर पक्षकारांमध्ये तक्रारीचा कोणताही सौहार्दपूर्ण समझोता असेल, तर दोन्ही पक्षकार त्याची नोंद करतील आणि त्यावर स्वाक्षरी करतील आणि त्यानंतर, समझोत्याची वस्तुस्थिती नोंदवली जाईल, त्यामध्ये समझोत्याच्या अटी जोडल्या जातील आणि पक्षकारांना निर्धारित वेळेत अटीचे पालन करण्याचे निर्देश दिले जातील.
- खालील बाबतीत तक्रारीचे निराकरण केले गेले आहे असे मानले जाईल:
  - लोकपालाच्या मध्यस्थीने तक्रारदारासह समुन्नतीद्वारे ती निकाली काढली आहे; किंवा
  - तक्रारदाराने लिखित स्वरूपात किंवा अन्य प्रकारे (जे रेकॉर्ड केले जाऊ शकते) मान्य केले आहे की, तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा

- तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे.
- तक्रार नाकारली गेली नाही तर, लोकपाल एक निवाडा पारित करतील, ज्यामध्ये इतर बाबींसह खालील बाबींचा समावेश असेल,
  - समुन्नतीला त्यांच्या जबाबदाऱ्यांच्या विशिष्ट कामगिरीसाठी दिशानिर्देश आणि
  - या व्यतिरिक्त किंवा अन्य प्रकारे, तक्रारदाराला झालेल्या नुकसानीची भरपाई म्हणून समुन्नतीद्वारे तक्रारदाराला जर काही देय असेल तर ती रक्कम.

## 2. लोकपालच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास, ग्राहक अपील प्राधिकरणासमोर 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 अनुपस्थितीत, त्याच दर्जाच्या कार्यकारी संचालक/अधिकारी यांच्या पूर्वीच्या मंजूरीने, अपील प्राधिकरणाकडे अपील करू शकतात.

माहिती किंवा कागदपत्रे न दिल्याबद्दल समुन्नती निवाड्याविरुद्ध अपील करू शकत नाही

## 3. योजनेच्या ठळक वैशिष्ट्यांचे प्रदर्शन:

- दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात समुन्नतीच्या वतीने माहिती देण्यासाठी मुख्य अनुपालन अधिकारी हे, समुन्नतीचे प्रतिनिधित्व करणारे प्रमुख नोडल अधिकारी असतील.
- प्रादेशिक व्यवसाय प्रमुखांनी या बाबींची खात्री करावी:
  - प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ई-मेल आयडी) तसेच लोकपालाच्या तक्रार नोंदवण्याच्या पोर्टलचा तपशील (<https://cms.rbi.org.in>), जेथे त्यांच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी व्यवसाय व्यवहार केला जातो त्या त्यांच्या शाखा/ठिकाणी ठळकपणे प्रदर्शित केला जाईल.

### प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील

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

- योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेत ठळकपणे त्यांची सर्व कार्यालये, शाखा आणि व्यवसाय व्यवहार करण्याच्या ठिकाणी अशा रीतीने प्रदर्शित केली जावी की, कार्यालय किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला योजनेची पुरेशी माहिती होईल.
- योजनेची प्रत समुन्नतीच्या सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध असावी आणि विनंती केल्यावर ती ग्राहकाला संदर्भासाठी प्रदान केली जावी.
- योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आणि योजनेची प्रत आणि प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील, समुन्नतीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित आणि अद्यतन केला जाईल.