

अनुलग्नक ए

मुख्य विशेषताएँ का एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

प्रयोज्यता: - के प्रावधानों के तहत विनियमित इकाई (आरई) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए रिजर्व बैंक का भारत कार्य, 1934, बैंकिंग विनियमन कार्य, 1949, और भुगतान और समझौता सिस्टम, कार्य, 2007. विनियमित इकाई मतलब ए किनारा या ए गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी या ए प्रणाली प्रतिभागी जैसा परिभाषित में योजना या कोई अन्य इकाई जैसा मई निर्दिष्ट किया जाए द्वारा संरक्षित किनारा से समय को समय तक क्षेत्र

योजना के अंतर्गत विचार नहीं किये जाने वाले मामले:-

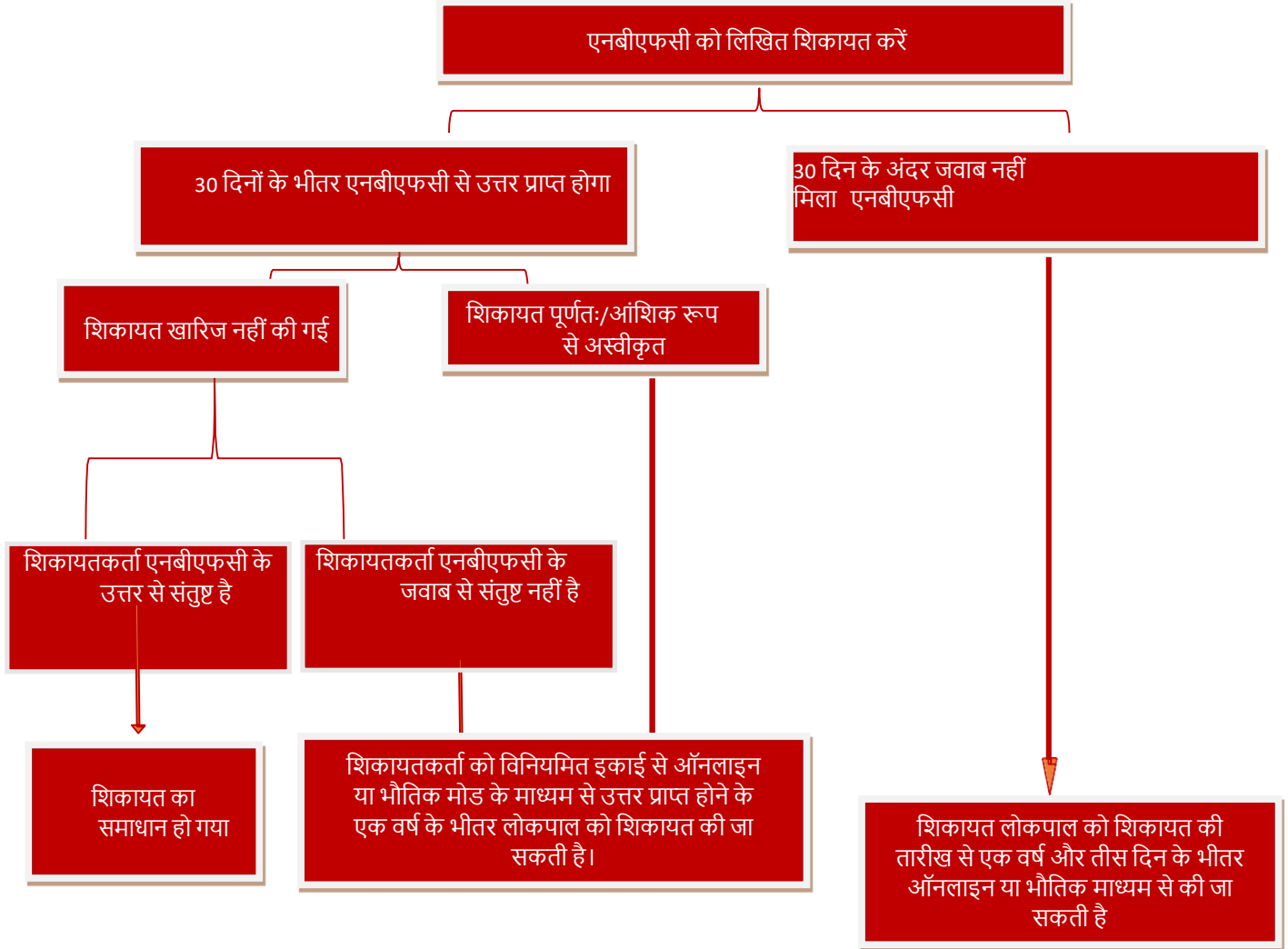
- एक विनियमित इकाई (आरई) का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय।
- आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और विनियमित इकाई के बीच विवाद।
- शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है।
- किसी विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें।
- ऐसा विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकारी के आदेश के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है।
- सेवा रिजर्व बैंक के विनियामक पूर्वावलोकन के अंतर्गत नहीं है।
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद।
- किसी विनियमित इकाई के नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से जुड़ा विवाद।
- विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में एक उपाय प्रदान किया गया है।
- विनियमित इकाई के ग्राहकों से संबंधित विवाद योजना के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।

योजना के अंतर्गत शिकायत तब तक झूठ नहीं होगी जब तक:

- शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले, विनियमित इकाई को एक लिखित शिकायत की थी और-
 - a. शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दी गई और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला है और
 - b. शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई से उत्तर प्राप्त होने के 1 वर्ष के भीतर या शिकायत की तारीख से 1 वर्ष और 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होने पर लोकपाल को शिकायत की जाती है।
 - शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है -
 - a. लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
 - b. किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ के समक्ष लंबित या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
 - c. कार्रवाई के समान कारण के संबंध में शिकायत में अदालत या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।
 - शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद प्रकृति की नहीं है।
 - ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत सीमा की अवधि समाप्त होने से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी।
 - शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 के अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है।
 - शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या वकील के अलावा व्यक्तिगत रूप से शिकायतकर्ता के माध्यम से दर्ज की जाती है जब तक कि शिकायतकर्ता खुद एक वकील न हो।

नहीं छोड़ा गया अंतर्गत योजना।

प्रक्रिया को होना पालन किया द्वारा ग्राहक को फ़ाइल ए शिकायत:



प्रक्रिया को फ़ाइल शिकायत:

ए शिकायत कर सकना होना दर्ज कराई या तो ऑनलाइन के माध्यम से द्वार <https://cms.rbi.org.in> या के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में (विधिवत हस्ताक्षरित) केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में नीचे पता।:

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, संरक्षित
किनारा का भारत,
चौथी मंजिल, सेक्टर 17,
चंडीगढ़ - 160017 ईमेल -
CRPC@rbi.org.in

कंपनी, शिकायत प्राप्त होने पर, समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर, शिकायत में दिए गए कथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण, जिन पर भरोसा किया गया है, दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न करते हुए दाखिल करती है।

कैसे करता है लोकपाल लेना फैसला?

- लोकपाल/उप लोकपाल किसी शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करता है शिकायतकर्ता और आरई के बीच सुविधा या सुलह के माध्यम से समझौता या मध्यस्थता.
- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही सारांश प्रकृति की होती है और किसी भी नियम से बंधी नहीं होगी साक्ष्य का.
- शिकायत है मानना को होना हल किया कब: -
- यह है बसे हुए द्वारा दोबारा ऊपर हस्तक्षेप का लोकपाल या
- शिकायतकर्ता है मान गया में लिखना या अन्यथा (रिकॉर्ड किया गया) वह ढंग और क्षेत्र का संकल्प का शिकायत है संतोषजनक या
- शिकायतकर्ता है वापस लिया गया शिकायत स्वेच्छा से
- जब तक योजना के खंड 16 के तहत शिकायत खारिज नहीं की जाती, लोकपाल एक पारित करेगा पुरस्कार।

निवेदन पहले अपील अधिकार

यदि शिकायतकर्ता इस योजना के खंड 15(1) के तहत पुरस्कार या इस योजना के तहत खंड 16(2)(सी) से 16(2)(एफ) के तहत शिकायत की अस्वीकृति से संतुष्ट नहीं है।



शिकायतकर्ता पुरस्कार/अस्वीकृति की प्राप्ति की तारीख से तीस दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

नाम और संपर्क विवरण का प्रधानाचार्य नोडल अधिकारी/ शिकायत निवारण अधिकारी:

नाम	एमएस। सृष्टि पाडिया
पता	तीसरी मंजिल, 12बी, टेक्नीप्लेक्स-॥ आईटी पार्क, बंद। वीर सावरकर फ्लाइंगओवर, गोरेगांव (पश्चिम), मुंबई - 400 062, महाराष्ट्र, भारत
संपर्क नहीं।	+91 22 6249 2700
ईमेल पहचान	Grievanceofficer@ashvfinance.com