रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

मुख्य विशेषताएं

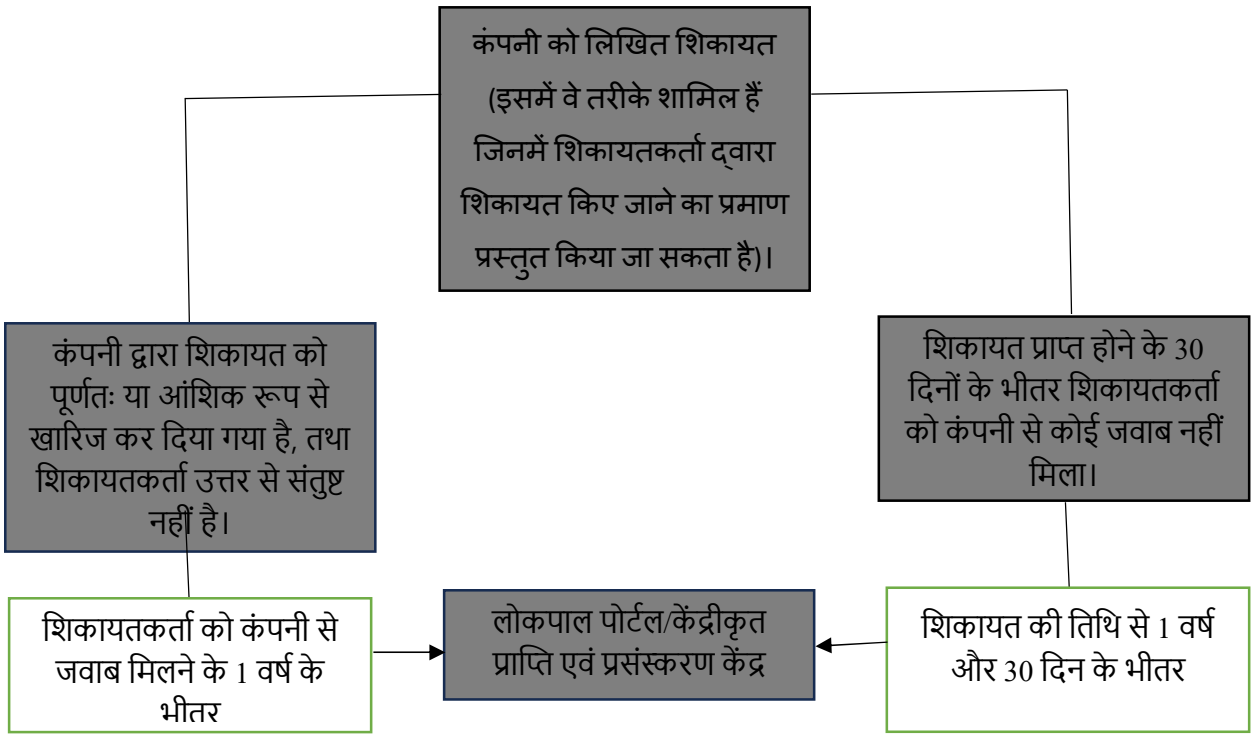
प्रयोज्यता:

यह योजना किसी बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या सिस्टम भागीदार (भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाला व्यक्ति) द्वारा प्रदान की गई सेवाओं पर लागू होगी, जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया है, या किसी अन्य इकाई द्वारा, जैसा कि समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है; योजना के तहत शामिल न की गई सीमा तक।

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार:-	योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में शिकायत न रख पाने/सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत न करने का आधार होगा:-
बीआरएमपी लीजिंग एंड फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") के किसी कार्य या चूक से व्यथित कोई भी ग्राहक, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई हो, योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या योजना में परिभाषित किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।	अ. सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत निम्नलिखित मामलों में नहीं होगी: (क) कंपनी का वाणिज्यिक निर्णय; (ख) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद; (ग) लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत; (घ) कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें; (ङ) ऐसा विवाद जिसमें कंपनी द्वारा किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की गई हो; (च) ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे में न हो; (छ) कंपनी के बीच विवाद; (ज) कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद; (झ) ऐसा विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया हो; और (ञ) कंपनी के उन ग्राहकों से संबंधित विवाद जो ऋण समझौते में शामिल नहीं हैं। ख. कोई शिकायत तब तक स्वीकार नहीं की जाएगी जब तक कि: (क) शिकायतकर्ता ने शिकायत करने से पहले संबंधित कंपनी को लिखित शिकायत नहीं की हो और- **i.** कंपनी द्वारा शिकायत को पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया हो और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट न हो; या कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई उत्तर नहीं मिला हो; और **ii.** शिकायतकर्ता को कंपनी से शिकायत का उत्तर प्राप्त होने

	के एक वर्ष के भीतर लोकपाल के समक्ष शिकायत की गई हो या, यदि कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ हो, तो शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायत की गई हो। (ख) शिकायत उसी वाद हेतुक के संबंध में नहीं है जो पहले से ही- **i.** किसी लोकपाल के समक्ष लंबित है या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाई या निपटाई जा चुकी है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या नहीं या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक के साथ प्राप्त हुई हो; **ii.** किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित है; या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाई या निपटाई जा चुकी है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुई हो या नहीं या संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों में से एक या अधिक के साथ प्राप्त हुई हो; (ग) शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है; (घ) कंपनी को शिकायत, ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत निर्धारित परिसीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई हो; (ङ) शिकायतकर्ता योजना में निर्दिष्ट पूर्ण जानकारी प्रदान करता है; (च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की गई हो, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो। स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (2)(क) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों से की गई शिकायतें शामिल होंगी, जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है। स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2)(ख)(ii) के प्रयोजनों के लिए, एक ही वाद हेतुक के संबंध में की गई शिकायत में न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या निर्णीत आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज करा सकता है?



लोकपाल/केन्द्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केन्द्र पर शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:-

1. शिकायत इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।

2. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप से निम्नलिखित पते पर केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र में भी प्रस्तुत की जा सकती है। यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाने चाहिए।

3. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में शिकायत प्रपत्र (अलग से अपलोड किया गया) में दिए गए प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और उसमें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट जानकारी शामिल होगी।

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) का विवरण

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)
भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017
ईमेल: crpc@rbi.org.in
टोल-फ्री नंबर - 14448

1. लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है

- सुलह के माध्यम से समाधान को बढ़ावा देता है-> यदि समाधान नहीं हो पाता है, तो निर्णय/आदेश जारी किया जा सकता है

2. क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट न होने पर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर कर सकता है?

हाँ, लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील की जा सकती है। > अपीलीय प्राधिकारी: रिज़र्व बैंक विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक। > अपील, निर्णय प्राप्त होने या शिकायत अस्वीकार होने के 30 दिनों के भीतर की जाएगी।

नोट: - - यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है। ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/फोरम/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng देखें।

बीआरएमपी लीजिंग एंड फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के प्रधान नोडल अधिकारी
नाम: श्री अधीर कुंटावार
पता: कार्यालय संख्या 202, द्वितीय तल, सैटेलाइट टावर, जयस्तंभ स्क्वायर, फुलचुर रोड, गोंदिया, महाराष्ट्र 441601.
टेलीफोन: 8007798019 ई-मेल आईडी: gro@brmp.co.in
प्रधान नोडल अधिकारी से सोमवार से शनिवार सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच संपर्क किया जा सकता है। (दूसरे और चौथे शनिवार और सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर)