

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१

ठळक वैशिष्ट्ये

लागूक्षमता:

ही योजना बँक किंवा बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी किंवा योजनेत परिभाषित केल्याप्रमाणे सिस्टम पार्टिसिपंट (पेमेंट सिस्टममध्ये सहभागी व्यक्ती) किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेल्या इतर कोणत्याही संस्थेद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांना लागू होईल; योजनेअंतर्गत वगळण्यात आलेले नाही त्या मर्यादितपर्यंत.

ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याचे कारण:-	तक्रारीची देखभाल न करण्याची कारणे/सेवेतील कमतरतेबद्दल कोणतीही तक्रार योजनेअंतर्गत असणार नाही ज्यामध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल:-
बीआरएमपी लीजिंग अँड फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") च्या कृतीमुळे किंवा चुकीमुळे सेवेत कमतरता निर्माण झाल्यामुळे पीडित कोणताही ग्राहक योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा योजनेत परिभाषित केल्यानुसार अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.	<p>अ. सेवेतील कमतरतेबद्दल कोणतीही तक्रार खालील बाबींमध्ये केली जाणार नाही:</p> <p>(अ) कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय/निर्णय;</p> <p>(ब) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील वाद;</p> <p>(क) लोकपालाला थेट संबोधित न केलेली तक्रार;</p> <p>(ड) कंपनीच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;</p> <p>(इ) कायदेशीर किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या अधिकाऱ्यांच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरू केलेला वाद;</p> <p>(फ) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;</p> <p>(ग) कंपनीमधील वाद;</p> <p>(ह) कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद;</p> <p>(१) क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) कायदा, २००५ च्या कलम १८ मध्ये ज्यासाठी उपाय प्रदान करण्यात आला आहे असा वाद; आणि</p> <p>(ज) कर्ज करारात समाविष्ट नसलेल्या कंपनीच्या ग्राहकांशी संबंधित वाद.</p> <p>ब. तक्रार खोटी ठरणार नाही, जोपर्यंत:</p> <p>(अ) तक्रारदाराने तक्रार करण्यापूर्वी संबंधित कंपनीकडे लेखी तक्रार केली असेल आणि-</p> <p>i. कंपनीने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली असेल आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नसेल; किंवा कंपनीला तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नसेल; आणि</p> <p>ii. तक्रारदाराला कंपनीकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा जर कोणतेही उत्तर मिळाले नाही</p>

तर तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि ३० दिवसांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाईल.

(ब) तक्रार ही त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीच आहे-

i. लोकपालाकडे प्रलंबित आहे किंवा लोकपालाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढली आहे किंवा त्यावर कार्यवाही केली आहे, ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांसह, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक प्राप्त झाली आहे किंवा नाही;

ii. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित आहे; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित आहे किंवा त्यावर कार्यवाही केली आहे, ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एका किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह प्राप्त झाली आहे किंवा नाही;

(क) तक्रार गैरवापरात्मक, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही;

(ड) कंपनीकडे तक्रार अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेच्या कालावधीच्या समाप्तीपूर्वी केली गेली होती;

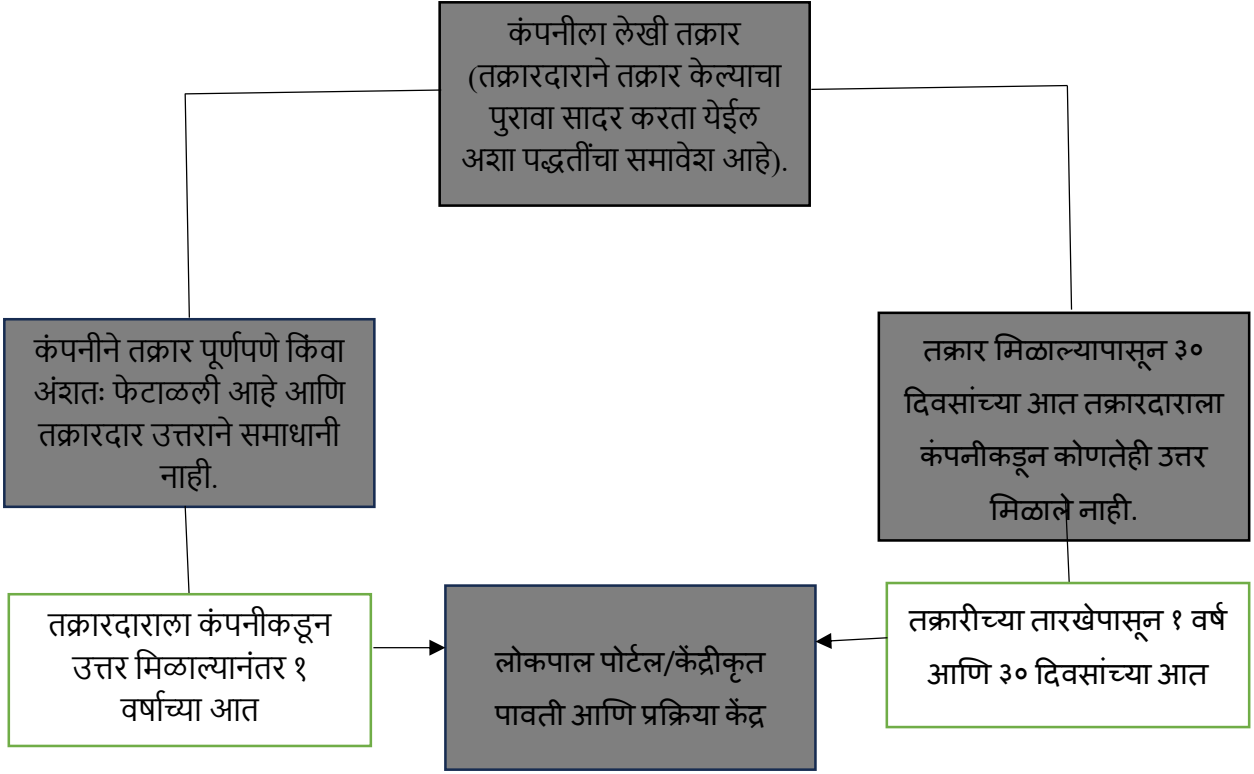
(इ) तक्रारदार योजनेत निर्दिष्ट केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;

(फ) तक्रारदाराने स्वतः किंवा वकीलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे, जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसेल.

स्पष्टीकरण १: उप-कलम (२)(अ) च्या उद्देशांसाठी, 'लेखी तक्रार' मध्ये तक्रारदाराने तक्रार केल्याचा पुरावा सादर करू शकणाऱ्या इतर मार्गांनी केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल.

स्पष्टीकरण २: उप-कलम (२)(ब)(ii) च्या उद्देशांसाठी, त्याच कारणाच्या संदर्भात तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरू केलेल्या कोणत्याही पोलिस तपासासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाहीचा समावेश नाही.

ग्राहक तक्रार कशी दाखल करू शकतो?



लोकपाल/केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रावर तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया: -

१. तक्रार या उद्देशाने तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे ऑनलाइन दाखल करता येईल (<https://cms.rbi.org.in>).
२. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष पद्धतीने खालील पत्त्यावर केंद्रीय पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे सादर करता येईल. तक्रार, जर प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली गेली असेल, तर तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने त्यावर योग्य स्वाक्षरी केली पाहिजे.
३. तक्रार तक्रार फॉर्ममध्ये प्रदान केलेल्या स्वरूपात (स्वतंत्रपणे अपलोड केलेली) आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या माहितीसह इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष पद्धतीने सादर करावी.

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC) ची माहिती
केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC)
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, चौथा मजला, सेक्टर १७, चंदीगड-१६० ०१७
ईमेल:-crpc@rbi.org.in
टोल फ्री क्रमांक - १४४४८

१. लोकपाल निर्णय कसा घेतो?

- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते
- सामंजस्याने तोडगा काढण्यास प्रोत्साहन देते-> जर तो पोहोचला नाही, तर तो निवाडा/आदेश जारी करू शकतो.

२. लोकपालाच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील प्राधिकरणासमोर अपील दाखल करू शकतो का?

हो, लोकपालाच्या निर्णयाविरुद्ध अपील करता येते > अपील अधिकारी: रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक > तक्रार निवाडा मिळाल्यानंतर किंवा नाकारल्यापासून ३० दिवसांच्या आत अपील केले जाईल.

टीप: - - ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे जी ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालय/मंच/अधिकार्याकडे जाण्याची मुभा आहे.

योजनेच्या अधिक तपशीलांसाठी <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> पहा.

बीआरएमपी लीजिंग अँड फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडचे प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर

नाव: श्री. अधीर कुंटावर

पत्ता: ऑफिस क्रमांक २०२, दुसरा मजला, सॅटेलाइट टॉवर, जयस्तंभ चौक, फुलचूर रोड, गोंदिया,

महाराष्ट्र ४४१६०१

दूरध्वनी: ८००७७९८०१९ ई-मेल आयडी: gro@brmp.co.in प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरशी सोमवार

ते शनिवार सकाळी १०:०० ते संध्याकाळी ६:०० वाजेपर्यंत संपर्क साधता येईल (दुसरा आणि चौथा

शनिवार आणि सार्वजनिक सुट्टी वगळता)