

भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

मुख्य विशेषताएं

लागू होने की स्थिति: यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007, और क्रेडिट सूचना कंपनियों (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का अधिनियम संख्या 30) के प्रावधानों के तहत भारत में विनियमित संस्थाओं (RE) द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होती है। यह योजना रत्नाफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (कंपनी) पर भी लागू होती है।

योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

I. शिकायत के आधार: विनियमित संस्था (RE) द्वारा सेवा में किसी भी कमी के कारण उत्पन्न कार्य/अवकाश के खिलाफ, ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या अपने "अधिकृत प्रतिनिधि" के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

"अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है वह व्यक्ति, जो अधिवक्ता के अलावा अन्य व्यक्ति हो (यदि अधिवक्ता स्वयं शिकायतकर्ता न हो), जिसे शिकायतकर्ता द्वारा लिखित रूप में लोकपाल के समक्ष प्रतिनिधित्व करने के लिए नियुक्त और अधिकृत किया गया हो।

II. योजना के तहत शिकायत तभी मान्य होगी, जब:

- a. शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत दर्ज करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को लिखित शिकायत की हो और
 - i. शिकायत को संस्था द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया हो, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट न हो; या संस्था को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो; और,
 - ii. शिकायत लोकपाल के पास संस्था के उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या उत्तर न मिलने की स्थिति में एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर दर्ज की गई हो।

Ratnaafin Capital Private Limited

Corporate Address: 2nd & 3rd Floor, The Ridge, Opposite Novotel, Iscon Char Rasta, Ahmedabad, Gujarat-380060

Registered Office: 402, Bhikaji Cama Bhawan Ring Road, Bhikaji Cama Place, Near Hyatt Hotel, New Delhi-110066, Delhi, India

E info@ratnaafin.com | T 1800 309 8013 | W www.ratnaafin.com

CIN U65929DL2018PTC437822

- b. शिकायत उसी कारण पर आधारित न हो जो पहले से ही:
- किसी लोकपाल के समक्ष लंबित हो या लोकपाल द्वारा मेरिट के आधार पर निपटाई जा चुकी हो, चाहे वह शिकायत उसी शिकायतकर्ता द्वारा की गई हो या अन्य एक या अधिक शिकायतकर्ताओं या संबंधित पक्षों के साथ मिलकर की गई हो;
 - किसी न्यायालय, अधिकरण, पंचाट या अन्य किसी मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो, या किसी न्यायालय, अधिकरण, पंचाट या अन्य किसी मंच या प्राधिकरण द्वारा मेरिट के आधार पर निपटाई जा चुकी हो, चाहे वह शिकायत उसी शिकायतकर्ता द्वारा की गई हो या अन्य एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/संबंधित पक्षों के साथ मिलकर की गई हो।
- c. शिकायत अपमानजनक, तुच्छ, या उत्पीड़नात्मक प्रकृति की न हो;
- d. विनियमित इकाई को शिकायत, 1963 के सीमांकन अधिनियम के तहत ऐसे दावों के लिए निर्धारित अवधि की समाप्ति से पहले की गई हो;
- e. शिकायतकर्ता द्वारा योजना के धारा 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान की गई हो;
- f. शिकायत व्यक्तिगत रूप से शिकायतकर्ता द्वारा या एक अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दायर की गई हो, जो अधिवक्ता न हो, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।

III. योजना के तहत शिकायत की अस्वीकार्यता के आधार: निम्नलिखित मामलों में शिकायत योजना के तहत मान्य नहीं होगी:

- कंपनी के वाणिज्यिक निर्णय।
- कंपनी और विक्रेता के बीच आउटसोर्सिंग अनुबंध संबंधी विवाद।
- लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत।
- कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें।
- किसी विधिक या प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेश के अनुपालन में कंपनी द्वारा की गई कार्रवाई।
- ऐसी सेवाएं जो भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं आती।
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद।
- कंपनी के कर्मचारी और नियोक्ता के बीच विवाद।
- ऐसी शिकायतें जो योजना के तहत शामिल विनियमित संस्था के ग्राहकों से संबंधित न हों।

Ratnaafin Capital Private Limited

Corporate Address: 2nd & 3rd Floor, The Ridge, Opposite Novotel, Iscon Char Rasta, Ahmedabad, Gujarat-380060

Registered Office: 402, Bhikaji Cama Bhawan Ring Road, Bhikaji Cama Place, Near Hyatt Hotel, New Delhi-110066, Delhi, India

E info@ratnaafin.com | T 1800 309 8013 | W www.ratnaafin.com

CIN U65929DL2018PTC437822

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

विनियमित संस्था (RE) को लिखित शिकायत



30 दिनों के बाद, यदि संस्था द्वारा शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया हो और ग्राहक उत्तर से संतुष्ट न हो। या संस्था से कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो।



यदि ग्राहक ने किसी अन्य मंच से संपर्क नहीं किया हो



लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें

संस्था के उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर; या
उत्तर न मिलने की स्थिति में शिकायत के एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर।

शिकायत दर्ज करने के तरीके:

- (A) सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से।
(B) केंद्रीय रिसीट और प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC) को भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक मोड में (संलग्न प्रारूप में) निम्नलिखित पते पर भेजें:

ईमेल: crpc@rbi.org.in

पता: **केंद्रीय रिसीट और प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC)**

भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160 017

संपर्क केंद्र (टोल-फ्री): 14448 (समय: सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक)।

शिकायत भौतिक रूप में जमा करने पर: शिकायतकर्ता या उनके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा हस्ताक्षरित होनी चाहिए।

अपील प्रक्रिया:

- शिकायतकर्ता, जिसे लोकपाल के पुरस्कार या शिकायत की अस्वीकृति से असंतोष हो, वह **उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (CEPD), RBI के कार्यकारी निदेशक** के समक्ष, पुरस्कार या अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपील कर सकता है।

Ratnaafin Capital Private Limited

Corporate Address: 2nd & 3rd Floor, The Ridge, Opposite Novotel, Iscon Char Rasta, Ahmedabad, Gujarat-380060

Registered Office: 402, Bhikaji Cama Bhawan Ring Road, Bhikaji Cama Place, Near Hyatt Hotel, New Delhi-110066, Delhi, India

E info@ratnaafin.com | T 1800 309 8013 | W www.ratnaafin.com

CIN U65929DL2018PTC437822

- अपील प्राधिकारी, यदि संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता ने अपील में देरी के लिए पर्याप्त कारण बताया है, तो 30 दिनों से अधिक समय नहीं बढ़ा सकता।

शिकायतों का समाधान:

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है।
- विवाद समाधान के लिए सुविधा, सुलह या मध्यस्थता को बढ़ावा दिया जाता है।
- समाधान न होने पर, लोकपाल पुरस्कार/आदेश जारी कर सकता है।

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- शिकायतकर्ता न्यायालय, ट्रिब्यूनल या किसी अन्य मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

विस्तृत योजना के लिए कृपया [यहां क्लिक करें](#)।

Ratnaafin Capital Private Limited

Corporate Address: 2nd & 3rd Floor, The Ridge, Opposite Novotel, Iscon Char Rasta, Ahmedabad, Gujarat-380060

Registered Office: 402, Bhikaji Cama Bhawan Ring Road, Bhikaji Cama Place, Near Hyatt Hotel, New Delhi-110066, Delhi, India

E info@ratnaafin.com | T 1800 309 8013 | W www.ratnaafin.com

CIN U65929DL2018PTC437822