

बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

ठळक वैशिष्ट्ये

उपयुक्तता: भारतीय रिझर्व्ह बँक कायदा, 1934, बँकिंग नियमन कायदा, 1949, पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम कायदा, 2007 आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (रेग्युलेशन) कायदा, 2005 (2005 चा 30) च्या तरतुदीनुसार भारतातील नियामक संस्थेने (आरई) आपल्या ग्राहकांना प्रदान केलेल्या सेवांना ही योजना लागू होईल. ही योजना रत्नाफिन कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेडला (कंपनी) लागू होते

योजनेअंतर्गत तक्रार निवारणासाठीची प्रक्रिया:

I. तक्रारीची कारणे: सेवेतील कमतरतेमुळे विनियमित संस्थेची (आरई) कोणतीही कृती/चूक वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल करू शकते.

"अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे वकिलाशिवाय (वकील पीडित व्यक्ती नसल्यास) लोकपालांसमोरच्या कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी योग्यरित्या नियुक्त केलेली आणि लेखी अधिकृत केलेली व्यक्ती.

II. मी. या योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल केली जाणार नाही, जोपर्यंत:

- तक्रारदाराने योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी संबंधित नियामक संस्थेकडे लेखी तक्रार केली होती आणि
 - विनियमित संस्थेने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नव्हता; किंवा तक्रारदाराला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नव्हते; आणि
 - तक्रारदाराला नियमन संस्थेकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर एका वर्षाच्या आत किंवा तक्रार केल्याच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर न मिळाल्यास तक्रार लोकपालकडे केली जाते.
- तक्रार कारवाईच्या त्याच कारणाच्या संदर्भात नाही जी आधीपासूनच आहे:
 - लोकपालासमोर प्रलंबित असणे किंवा त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह किंवा एक किंवा अधिक संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाले किंवा नाही, लोकपालाद्वारे गुणवत्तेनुसार तोडगा काढणे किंवा हाताळणे;
 - कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, कोणत्याही न्यायालयाद्वारे, न्यायाधिकरणाद्वारे किंवा लवादाद्वारे किंवा इतर कोणत्याही मंचाद्वारे किंवा प्राधिकरणाद्वारे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसमवेत, गुणवत्तेनुसार तोडगा काढला किंवा हाताळला गेला नाही.

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

Possible *hai!*

- c. तक्रार अपमानास्पद किंवा क्षुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही;
- d. अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत निर्धारित मर्यादेचा कालावधी संपण्यापूर्वी विनियमित संस्थेकडे तक्रार करण्यात आली होती;
- e. तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;
- f. तक्रारदार वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाव्यतिरिक्त इतर अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल करतो, जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो.

III. मी. योजनेअंतर्गत तक्रारीची देखभाल न करण्याची कारणे अशी आहेत ज्यात खालील बाबींचा समावेश आहे -

- कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील वाद;
- लोकपालाकडे थेट संबोधित न केलेली तक्रार;
- कंपनीच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- एक विवाद ज्यामध्ये कंपनीने वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कारवाई सुरू केली आहे;
- अशी सेवा जी रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत येत नाही;
- नियंत्रित संस्थांमधील वाद;
- कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला वाद
- या योजनेत समाविष्ट नसलेल्या विनियमित संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित विवाद

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:

RE कडे लेखी तक्रार

↓
30 दिवसांच्या शेवटी

RE ने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली असल्यास आणि ग्राहक प्रतिसादामुळे असमाधानी राहिल्यास किंवा RE कडून कोणतेही उत्तर न मिळाल्यास

↓
ग्राहकाने इतर कोणत्याही मंचाशी संपर्क साधला नसेल तर

↓
लोकपालकडे तक्रार दाखल करा (RE कडून उत्तर मिळाल्यानंतर एका वर्षाच्या आत; किंवा RE कडून उत्तर न मिळाल्यास एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत)

A) सीएमएस पोर्टल ((<https://cms.rbi.org.in>) किंवा;

B) इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक स्वरूपात खालील पत्त्यावर:

ईमेल: crpc@rbi.org.in

पत्ता: केंद्रीय प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC),

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

भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेंट्रल व्हिस्टा, चौथा मजला,

सेक्टर १७, चंदीगड-१६००१७

संपर्क केंद्र टोल-फ्री क्रमांक: १४४४८ (वेळ: सकाळी ९:३० ते सायंकाळी ५:१५).

प्रत्यक्ष स्वरूपात तक्रार सादर केल्यास, त्यावर तक्रारदाराच्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीच्या स्वाक्षऱ्या असतील.

ओम्बुड्समनच्या निर्णयाविरुद्ध अपील:

- लोकपाल कार्यालयाने तक्रार फेटाळल्यामुळे किंवा फेटाळल्यामुळे व्यथित झालेला तक्रारदार, तक्रार प्राप्त झाल्याच्या किंवा फेटाळल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत, कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (सीईपीडी) आरबीआयकडे अपील करू शकतो.
- अपील प्राधिकरण, तक्रारदाराकडे वेळेच्या आत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण असल्याचे समाधान झाल्यास, 30 दिवसांपेक्षा जास्त नसणारा आणखी कालावधी देऊ शकेल.

तक्रारींचे निराकरण:

- लोकपालांसमोरची कार्यवाही ही संक्षिप्त स्वरूपाची असते.
- सुविधा, तडजोड किंवा मध्यस्थीद्वारे तडजोडीला प्रोत्साहनपोहोचू न शकल्यास, पुरस्कार/आदेश जारी करू शकता

महत्वाच्या सूचना:

- ही एक पर्यायी विवाद निवारण यंत्रणा आहे.
- तक्रारदाराला न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

तक्रारीसंदर्भातील

अधिक

तपशीलासाठी,

कृपया

संपूर्ण

योजना

वाचा: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

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

Possible *hai!*