

परिशिष्ट ए
ठळक वैशिष्ट्ये च्या एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

लागू: - च्या तरतुदी अंतर्गत विनियमित संस्था (आरई) द्वारे प्रदान केलेल्या सेवांसाठी रिझर्व्ह बँक च्या भारत कायदा, १९३४, द बँकिंग नियमन कायदा, १९४९, आणि द पेमेंट आणि बंदोबस्त प्रणाली, कायदा, 2007. नियमन केलेले अस्तित्व म्हणजे a बँक किंवा a नॉन-बँकिंग आर्थिक कंपनी किंवा a प्रणाली सहभागी म्हणून परिभाषित मध्ये द योजना किंवा कोणतेही इतर अस्तित्व म्हणून मे निर्दिष्ट करणे द्वारे राखीव बँक पासून वेळ करण्यासाठी वेळ करण्यासाठी विस्तार नाही वगळलेले अंतर्गत द योजना

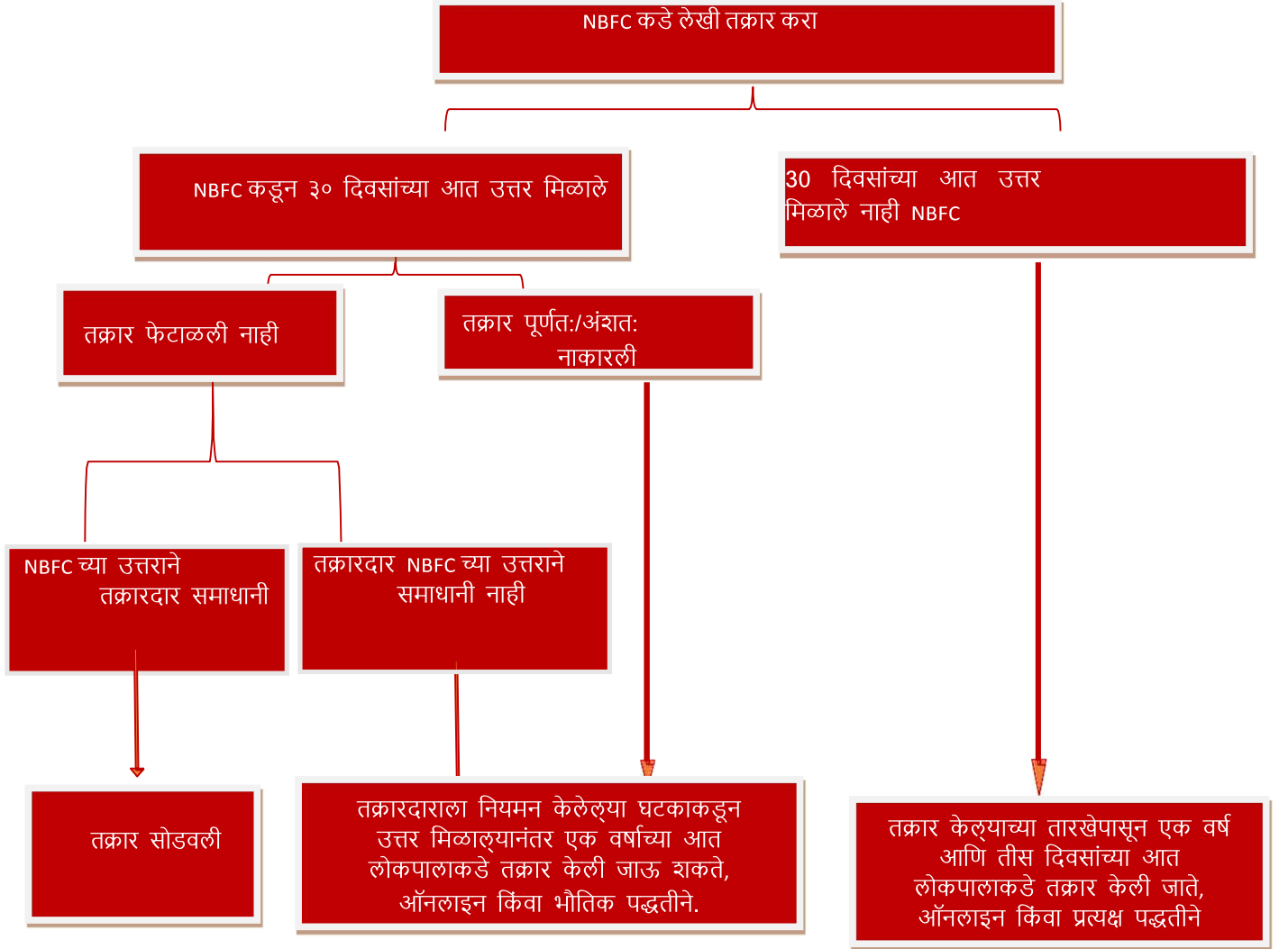
योजनेअंतर्गत विचारात न घेतलेल्या बाबी:-

- नियमन केलेल्या घटकाचा (आरई) व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय.
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद.
- तक्रार लोकपालाकडे थेट संबोधित केलेली नाही.
- नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारीविरुद्ध सामान्य तक्रारी.
- विवाद ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशाचे पालन करून नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केली जाते.
- सेवा रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक पूर्वावलोकनामध्ये नाही.
- नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद.
- विनियमित घटकाच्या नियोक्ता-कर्मचारी संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.
- विवाद ज्यासाठी क्रेडिट माहिती कंपनी (नियमन) कायदा, 2005 च्या कलम 18 मध्ये उपाय प्रदान केला आहे.
- योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियमन केलेल्या घटकाच्या ग्राहकांशी संबंधित विवाद.

योजनेअंतर्गत तक्रार खोटी असू शकत नाही जोपर्यंत:

- योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी तक्रारदाराने नियमन केलेल्या घटकाकडे लेखी तक्रार केली होती आणि-
a तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारली गेली आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही किंवा तक्रारदाराला 30 दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नाही.
b तक्रारकर्त्याला नियमन केलेल्या घटकाकडून उत्तर मिळाल्यानंतर किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून 1 वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यानंतर 1 वर्षांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाते.
- तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीच आहे -
a लोकपालसमोर प्रलंबित आहे किंवा त्याच तक्रारदाराकडून किंवा 1 किंवा त्याहून अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाले आहे किंवा नाही हे लोकपालाने योग्यतेनुसार निकाली काढले आहे किंवा हाताळले आहे.
b कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादासमोर प्रलंबित आहे किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढले आहे किंवा हाताळले आहे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा 1 किंवा अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाले किंवा नाही.
c कारवाईच्या समान कारणासंदर्भातील तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित असलेल्या किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाहीचा किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरू झालेल्या कोणत्याही पोलीस तपासाचा समावेश नाही.
- तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक नाही.
- अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत मर्यादा कालावधी संपण्यापूर्वी विनियमित घटकाकडे तक्रार करण्यात आली होती.
- तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 नुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो.
- तक्रारदार स्वतः वकिलात असल्याशिवाय तक्रारदाराकडून वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाशिवाय तक्रारकर्त्याद्वारे वैयक्तिकरित्या तक्रार नोंदवली जाते.

कार्यपद्धती करण्यासाठी असणे अनुसरण केले द्वारे द ग्राहक करण्यासाठी फाइल a तक्रार:



कार्यपद्धती करण्यासाठी फाइल तक्रार:

ए तक्रार करू शकता असणे दाखल एकतर ऑनलाइन माध्यमातून द पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> किंवा माध्यमातून येथे केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रावर इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक मोड (योग्यरित्या स्वाक्षरी केलेले). खाली पत्ता.:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया करत आहे केंद्र,
राखीव बँक च्या भारत,
चौथा मजला, सेक्टर १७,
चंदीगड - १६००१७ ईमेल -
CRPC@rbi.org.in

कसे करतो लोकपाल घेणे द निर्णय?

- लोकपाल/उप लोकपाल तक्रारीच्या निपटाराला प्रोत्साहन देण्यासाठी प्रयत्न करतात तक्रारदार आणि आरई यांच्यात सुलभीकरण किंवा सलोख्याद्वारे करार किंवा मध्यस्थी
- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते आणि ती कोणत्याही नियमाला बांधील नसते पुरावा.
- तक्रार आहे मानले करण्यासाठी असणे निराकरण केले कधी: -
- ते आहे स्थायिक द्वारे आर.ई वर द हस्तक्षेप च्या द लोकपाल किंवा
- तक्रारदार आहे सहमत मध्ये लेखन किंवा अन्यथा (रेकॉर्ड केलेले) ते द पद्धत आणि विस्तार च्या दठराव च्या द तक्रार आहे समाधानकारक किंवा
- तक्रारदार आहे मागे घेतले तक्रार स्वेच्छेने
- योजनेच्या कलम 16 अंतर्गत तक्रार नाकारली जात नाही तोपर्यंत, लोकपाल एक पास करेल पुरस्कार.

आवाहन आधी अपील प्राधिकरण

या योजनेच्या कलम 15(1) अंतर्गत निवाडा देऊन तक्रारदार समाधानी नसल्यास किंवा या योजनेअंतर्गत कलम 16(2)(c) ते 16(2)(f) अंतर्गत तक्रार



तक्रारदार निवाडा/नाकार मिळाल्याच्या तारखेपासून तीस दिवसांच्या आत अपील प्राधिकरणाकडे अपील करू शकतो.

नाव आणि संपर्क करा तपशील च्या प्राचार्य नोडल अधिकारी/ तक्रार निवारण अधिकारी:

नाव	कु. सृष्टी पडिया
पत्ता	3 रा मजला, 12B, Techniplex-II IT पार्क, बंद. वीर सावरकर उड्डाणपूल, गोरेगाव (पश्चिम), मुंबई - 400 ०६२, महाराष्ट्र, भारत
संपर्क करा नाही.	+९१ 22 ६२४९ २७००
ई-मेल आयडी	grievanceofficer@ashvfinance.com