

## रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक प्रशासकीय तक्रार चौकशी अधिकारी योजना, २०२१

### मुख्य वैशिष्ट्ये

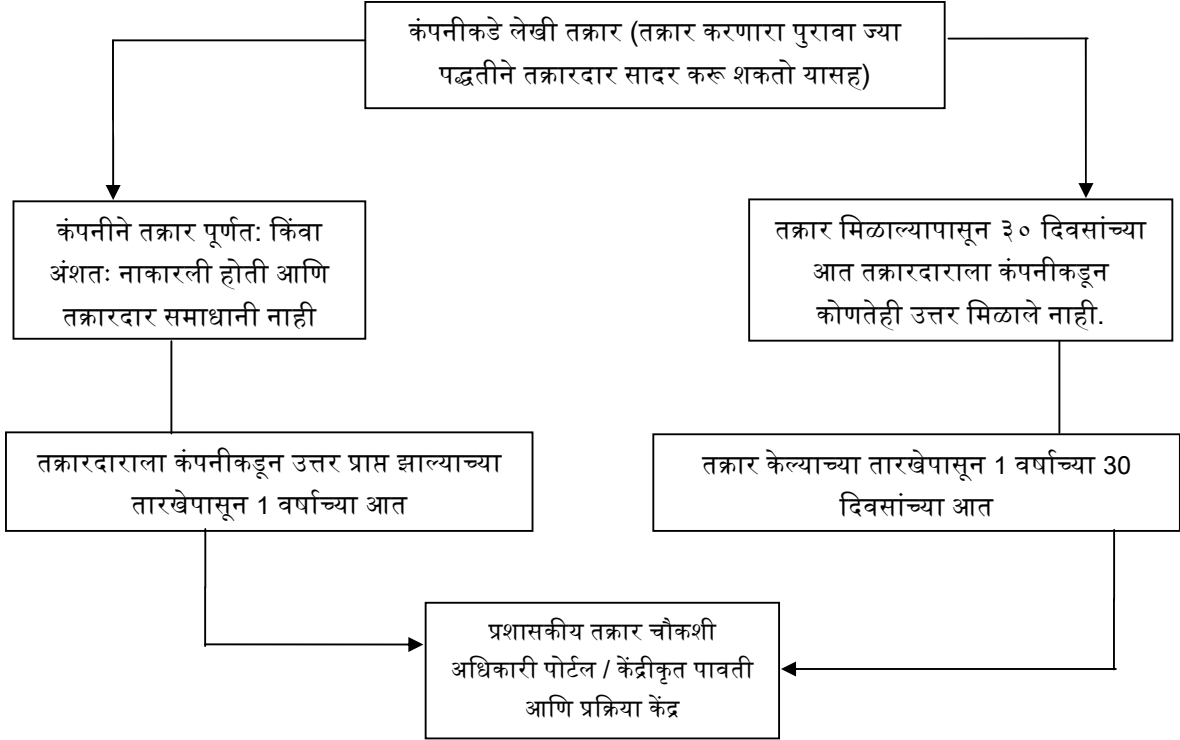
#### उपयुक्तता :

स्कीममध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे बँक किंवा बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी किंवा सिस्टम सहभागी (पेमेंट सिस्टममध्ये भाग घेणारी व्यक्ती) किंवा रिझर्व्ह बँकेने विहित केलेल्या इतर कोणत्याही घटकाद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांना ही योजना लागू होईल. वेळोवेळी निर्दिष्ट करणे; या योजनेंतर्गत वगळले जाणार नाही.

ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याची कारणे :-	या योजनेंतर्गत तक्रारीची देखभाल न करण्याचे कारण पुढील प्रकरणांमध्ये सेवेतील गैर-देखभाल / कमतरतेसाठी असेल :-
पूनावाला फिनकॉर्प लिमिटेड ("कंपनी") च्या वगळण्याच्या किंवा वगळण्याच्या कोणत्याही कृतीमुळे त्रस्त झालेला कोणताही ग्राहक, ज्याच्या परिणामी सेवेत कमतरता येते, तो योजनेंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा योजनेत परिभाषित केल्याप्रमाणे अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार करू शकतो.	<ul style="list-style-type: none"><li>• कंपनीचा व्यवसाय निर्णय / व्यावसायिक निर्णय;</li><li>• आउटसोर्सिंग कराराच्या संबंधात विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील विवाद;</li><li>• थेट प्रशासकीय तक्रार चौकशी अधिकाऱ्याकडे संबोधित न केलेली तक्रार;</li><li>• कंपनीच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांच्या विरोधात सामान्य तक्रारी;</li><li>• एक विवाद ज्यामध्ये कंपनीने वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे अनुपालन करून कारवाई सुरु केली आहे;</li><li>• रिझर्व्ह बँकेच्या नियमांमध्ये समाविष्ट नसलेली सेवा;</li><li>• कंपनी आणि इतर नियंत्रण संस्थांमधील वाद;</li><li>• कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी संबंधित विवाद.</li><li>• तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणाशी संबंधित नाही जी आधीच आहे<ul style="list-style-type: none"><li>○ चौकशी अधिकाऱ्यासमोर प्रलंबित असलेली किंवा चौकशी अधिकाऱ्याने निकाली काढलेली किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेली प्रशासकीय तक्रार, एकाच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांकडून किंवा एक किंवा अधिक संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाली असली तरी; आणि</li><li>○ कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेनुसार निकाली काढण्यात आले आहे किंवा निकाली काढण्यात आली आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून किंवा</li></ul></li></ul>

	<p>एक किंवा अधिक संबंधित तक्रारदार / पक्षांकडून प्राप्त झाली असेल किंवा नसेल.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• तक्रार निंदनीय किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची आहे;</li> <li>• अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेचा कालावधी संपल्यानंतर कंपनीकडे तक्रार केली गेली होती;</li> <li>• तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये निर्दिष्ट केलेली संपूर्ण माहिती प्रदान करत नाही;</li> <li>• तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाशिवाय अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल केलेली नाही (अधिवक्ता पीडित व्यक्ती असल्याशिवाय).</li> </ul>
--	---

**ग्राहक तक्रार कशी नोंदवू शकतो ?**



**प्रशासकीय तक्रार चौकशी अधिकारी/केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रावर तक्रार नोंदवण्याची प्रक्रिया :-**

1. यासाठी तयार करण्यात आलेल्या पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) द्वारे ऑनलाइन तक्रारी नोंदवता येतात.
2. खालील पत्त्यावर सेंट्रलाइज्ड पावती आणि प्रक्रिया केंद्रावर इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीने तक्रार देखील सबमिट केली जाऊ शकते. तक्रार प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास, त्यावर तक्रारदार किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने रीतसर स्वाक्षरी केली पाहिजे.
3. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडमध्ये तक्रार फॉर्ममध्ये प्रदान केलेल्या स्वरूपात सादर केली जाईल (स्वतंत्रपणे अपलोड केलेली) आणि त्यात रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने निर्दिष्ट केलेली माहिती असेल.

सेंट्रलाइज्ड पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC) चे तपशील

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC)

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, ४था मजला, सेक्टर १७, चंदीगड- १६००१७

ईमेल:- [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

टोल फ्री क्रमांक - १४४४८

**1. प्रशासकीय तक्रार चौकशी अधिकारी निर्णय कसा घेतात?**

- प्रशासकीय तक्रार चौकशी अधिकाऱ्यांसमोरची कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते
- सामंजस्याद्वारे सेटलमेंटला प्रोत्साहन देते-> न पोहोचल्यास पुरस्कार / ऑर्डर जारी करू शकतात

**2. प्रशासकीय तक्रार चौकशी अधिकाऱ्यांच्या निर्णयावर ग्राहक समाधानी नसल्यास अपीलीय प्राधिकरणासमोर अपील करू शकतो का?**

होय, प्रशासकीय तक्रार चौकशी अधिकाऱ्यांचा निर्णय अपीलीय अधिकारी आहे: रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक अपील पुरस्कार मिळाल्यापासून किंवा तक्रार नाकारल्याच्या 30 दिवसांच्या आत केले जातील.