

रिजर्व बैंक - एकीकृत प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी योजना, 2021

मुख्य विशेषताएं

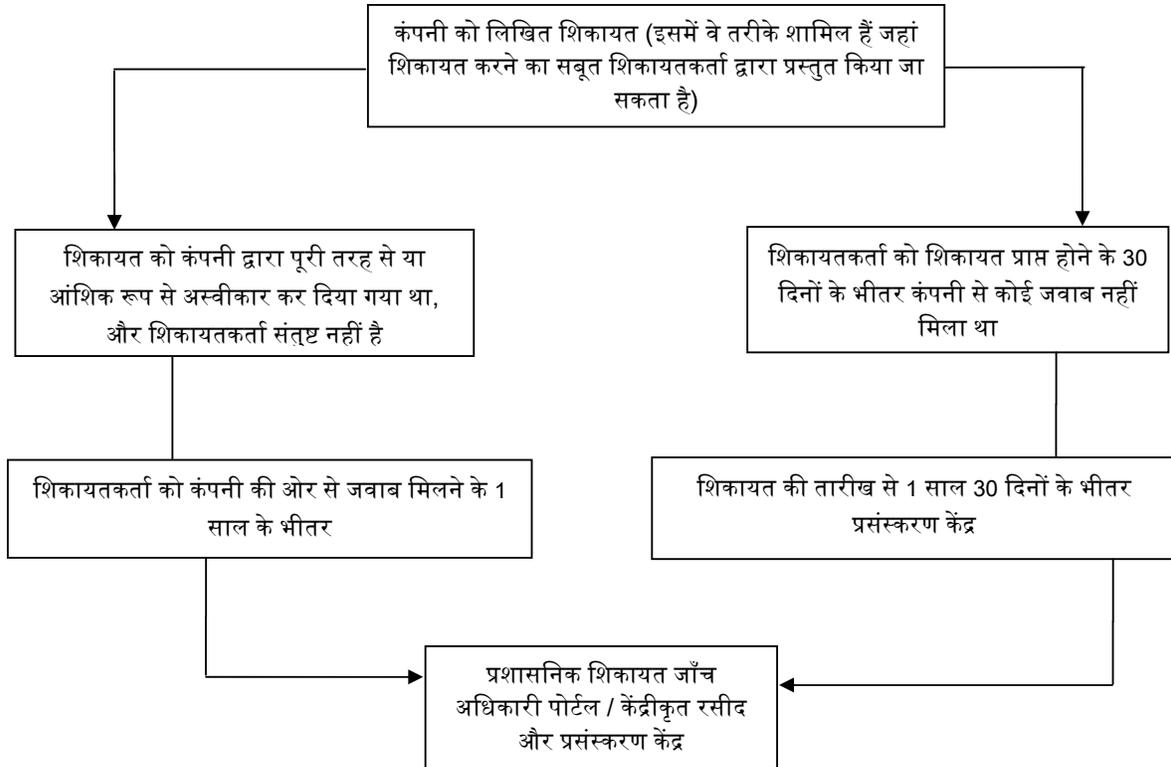
प्रासंगिकता :

यह योजना किसी बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या सिस्टम प्रतिभागी (भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाले व्यक्ति) द्वारा प्रदान की गई सेवाओं पर लागू होगी, जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया है, या किसी अन्य इकाई के रूप में रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जा सकता है; इस योजना के अंतर्गत जिस सीमा तक बाहर नहीं रखा गया है।

एक ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार :-	इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में शिकायत की गैर-रखरखाव / सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत नहीं होने के आधार होंगे :-
<p>पूनावाला फिनकोर्प लिमिटेड ("कंपनी") के किसी कार्य या भूल चूक से पीड़ित कोई भी ग्राहक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, वह इस योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या योजना में परिभाषित एक अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।</p>	<ul style="list-style-type: none">• कंपनी का व्यावसायिक निर्णय / वाणिज्यिक निर्णय;• एक आउटसोर्सिंग अनुबंध के संबंध में एक विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद;• ऐसी शिकायत जो सीधे प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी को संबोधित न की गई हो;• कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;• एक विवाद जिसमें कंपनी द्वारा वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;• ऐसी सेवा जो रिजर्व बैंक के विनियामक दायरे में न हो;• कंपनी और अन्य नियंत्रित संस्थाओं के बीच विवाद;• कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।• शिकायत उस कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है<ul style="list-style-type: none">○ एक प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी के समक्ष लंबित या एक प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी द्वारा निपटाया गया हो या योग्यता के आधार पर निपटाया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक के साथ; तथा○ किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं / पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं।• शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की है;• कंपनी को शिकायत ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि की समाप्ति के बाद की गई थी;

	<ul style="list-style-type: none"> • शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान नहीं करता है; • शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज नहीं कराई जाती है (जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो)।
--	--

एक ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है ?



प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी / केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र पर शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया :-

1. इस उद्देश्य के लिए तैयार किए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से शिकायत ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
2. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को निम्नलिखित पते पर भी प्रस्तुत की जा सकती है। यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे।
3. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में शिकायत फॉर्म (अलग से अपलोड) में प्रदान किए गए प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और इसमें ऐसी जानकारी होगी जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) का विवरण

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)
भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017
ईमेल :- crpc@rbi.org.in
टोल फ्री नंबर - 14448

1. **प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी निर्णय कैसे लेता है ?**
 - प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सारांश है
 - सुलह के माध्यम से निपटारे को बढ़ावा देता है-> यदि नहीं पटुंचा तो पुरस्कार/आदेश जारी कर सकते हैं
2. **क्या कोई ग्राहक प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी के निर्णय से संतुष्ट न होने पर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है ?**

हां, प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी का निर्णय अपीलीय है > अपीलीय प्राधिकारी: रिज़र्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक > अपील अधिनिर्णय की प्राप्ति या शिकायत के नामंजूर होने के 30 दिनों के भीतर की जाएगी।