

आरबीएसजी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

शिकायत निवारण पर नीति

एक. परिचय और उद्देश्य

आरबीएसजी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (यहां "आरबीएसजी" या "कंपनी" के रूप में संदर्भित) आरबीआई के साथ पंजीकृत एक गैर-जमा लेने वाली, गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी (एनबीएफसी-एनडी) है। कंपनी अपने ग्राहकों ("ग्राहक") के साथ व्यवहार करते समय उच्चतम स्तर की अखंडता, ईमानदारी और नैतिक व्यवहार को बनाए रखते हुए निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से अपने मामलों का संचालन करने में विश्वास करती है।

भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निदेश, 2023 और एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के मास्टर निर्देशों के अनुपालन में। कंपनी ने समय-समय पर **योजना और अन्य परिपत्रों, दिशानिर्देशों आदि के अनुपालन में** इस शिकायत निवारण नीति ('नीति') को डिजाइन किया है।

इस नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों से निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से निपटने के लिए एक ढांचा प्रदान करना और ग्राहकों को कंपनी और/या आरबीआई के पास शिकायत दर्ज करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के बारे में शिक्षित करना है।

कंपनी व्यापार नाम ऑटोमनी के तहत व्यापार में लगी हुई है, आरबीआई अनुमोदित गैर जमा स्वीकार कर रही है, गैर-प्रणालीगत एनबीएफसी। कंपनी का गठन दिसंबर 2017 में हुआ था और मई 2018 में आरबीआई लाइसेंस प्राप्त हुआ था।

- प्रौद्योगिकी सक्षम वाहन वित्तपोषण मंच: यह समाज के आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग से संबंधित व्यक्तियों को वित्तीय सहायता प्रदान करता है; जिससे वे "आत्मनिर्भर" बन सकें और बड़े पैमाने पर अपने, परिवार और समाज के कल्याण में रचनात्मक योगदान दे सकें।
- ग्राहक प्रोफाइल: यह मुख्य रूप से एक ड्राइवर-सह-मालिक है जो अब तक ड्राइवर के रूप में कार्यरत है और ऑटोमनी से वित्तीय सहायता की मदद से मालिक बन जाता है। इस प्रकार, ऑटोमनी, उन व्यक्तियों के वित्तीय समावेशन में मदद करती है जो अब तक मुख्य धारा के व्यवसाय का हिस्सा नहीं हैं।
- बिजनेस मॉडल: ऑटोमनी का बिजनेस मॉडल हब एंड स्पोक मॉडल है। हब एक शाखा है और संबंधित शाखा से जुड़े स्थान हैं। शाखाएँ, आमतौर पर, महाराष्ट्र और गुजरात के प्रमुख शहरों में स्थित हैं। परिचालन भौगोलिक सीमा शाखा से लगभग 60 किलोमीटर दूर है। जबकि, स्पोक वे स्थान हैं जो शाखा से 50-80 किलोमीटर की सीमा में हैं।
- उत्पाद: ऑटोमनी का फोकस यूज्ड कमर्शियल व्हीकल (सीवी) और यूज्ड कार्स (पीवी) पर है। यह नीति ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों को संबोधित करने के लिए लागू है (बैंकिंग लोकपाल को छोड़कर)।

वस्तुनिष्ठ

नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

- अ) ग्राहकों के साथ हर समय उचित और बिना किसी पूर्वाग्रह के व्यवहार किया जाता है।
- आ) ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों को शिष्टाचार के साथ निपटाया जाता है और समय पर हल किया जाता है।
- इ) ग्राहकों को कंपनी के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों के बारे में सूचित किया जाता है।

ई) ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाता है ताकि वे वैकल्पिक उपायों का विकल्प चुन सकें यदि वे अपनी शिकायतों के लिए कंपनी की प्रतिक्रिया या समाधान से पूरी तरह से संतुष्ट नहीं हैं।

दो. परिभाषाएँ

- अ) "अपीलीय प्राधिकारी" से योजना का प्रशासन करने वाले रिज़र्व बैंक के विभाग के कार्यपालक निदेशक अभिप्रेत है;
- आ) "अपीलीय प्राधिकारी सचिवालय" से रिज़र्व बैंक का वह विभाग अभिप्रेत है जो योजना का प्रशासन कर रहा है;
- इ) "अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एक व्यक्ति, एक वकील के अलावा, विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए;
- ई) "पुरस्कार" का अर्थ है योजना के अनुसार लोकपाल द्वारा पारित पुरस्कार;
- उ) "शिकायत" का अर्थ है कंपनी की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाने वाले लिखित या अन्य तरीकों के माध्यम से एक अभ्यावेदन, और योजना के तहत राहत की मांग;
- ऊ) "क्रेडिट सूचना कंपनी" का अर्थ है कंपनी अधिनियम में परिभाषित कंपनी,
- (क) के उत्तर को देखते हुए भारतीय दंड संहिता की धारा 2013 (2013 का 18) के तहत पंजीकरण प्रमाणपत्र प्रदान किया गया है और इसे उप-धारा (क) में उल्लिखित पत्रों को सभा पटल पर रखने में हुए विलंब के कारणों को दर्शाने वाला विवरण।
- ऋ) "सेवा में कमी" का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा या उससे संबंधित ऐसी अन्य सेवाओं में कमी या अपर्याप्तता, जिसे कंपनी को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करने की आवश्यकता है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं;
- ल) "उप लोकपाल" से योजना के अंतर्गत रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त कोई व्यक्ति अभिप्रेत है;
- ए) "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी" (एनबीएफसी) का अर्थ धारा 45-1 में परिभाषित एनबीएफसी से है (च) के अंतर्गत अपवर्जित न किए गए रिज़र्व बैंक के पास पंजीकृत और रिज़र्व बैंक के पास पंजीकृत है, लेकिन इसमें कोर इन्वेस्टमेंट कंपनी (सीआईसी), इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड-नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), समाधान या समापन/परिसमापन में एक कंपनी शामिल नहीं है, या भारतीय रिज़र्व बैंक या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य एनबीएफसी के निर्देशों के तहत; स्पष्टीकरण: सीआईसी और आईडीएफ-एनबीएफसी शब्दों का वही अर्थ होगा जो आरबीआई के निर्देशों के तहत उन्हें सौंपा गया है।
- ऐ) "रिज़र्व बैंक" का अर्थ है भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 3 के अधीन गठित भारतीय रिज़र्व बैंक।

तीन. शिकायत का आधार

कंपनी के किसी कार्य या चूक से, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी आई है, कोई भी ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

चार. शिकायत की गैर-रखरखाव के लिए आधार

(एक) सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत उन मामलों में नहीं होगी जिनमें शामिल हैं:

- (अ) कंपनी का वाणिज्यिक निर्णय/निर्णय;
- (आ) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद;
- (इ) एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई है;
- (ई) कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- (उ) एक विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कंपनी द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;

- (ऊ) ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक कार्यक्षेत्र में न हो;
- (ऋ) कंपनी के बीच विवाद;
- (ल) कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद;
- (एँ) एक विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में एक उपाय प्रदान किया गया है; और
- (ऐ) कंपनी के ग्राहकों से संबंधित विवाद जो योजना के तहत शामिल नहीं है।

(दो) शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक:

(अ) शिकायतकर्ता ने शिकायत करने से पहले संबंधित कंपनी को लिखित शिकायत की थी और-

(१) शिकायत को कंपनी द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को कंपनी को शिकायत मिलने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; और

(२) शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कंपनी से जवाब प्राप्त होने के बाद या, जहां कोई जवाब नहीं मिला है, लोकपाल को शिकायत की जाती है।

(आ) शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है-

(१) लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुणावगुण के आधार पर निपटाया या निपटाया जाता है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक पक्षों के साथ;

(२) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया जाता है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से प्राप्त हो या संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों में से एक या अधिक के साथ;

(इ) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या प्रकृति में कष्टप्रद नहीं है;

(ई) कंपनी को शिकायत ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी;

(उ) शिकायतकर्ता योजना में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;

(ऊ) शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या एक वकील के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो। स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (2) (ए) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों के माध्यम से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है। स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2) (बी) (ii) के प्रयोजनों के लिए, कार्रवाई के एक ही कारण के संबंध में एक शिकायत में अदालत या ट्रिब्यूनल या आपराधिक अपराध में शुरू की गई किसी भी पुलिस जांच के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही शामिल नहीं है।

पाँच. I. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

(एक) शिकायत इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।

(दो) शिकायत रिज़र्व बैंक द्वारा यथा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और संसाधन केन्द्र को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से भी प्रस्तुत की जा सकती है। शिकायत, यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित की जाएगी। शिकायत ऐसे प्रारूप में इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में प्रस्तुत की जाएगी जिसमें ऐसी जानकारी होगी जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।

२. अतिरिक्त प्रक्रिया:

जिन ग्राहकों को कोई शिकायत है, वे इसके निवारण के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन कर सकते हैं:

१. प्राथमिक स्तर:

जो ग्राहक शिकायत दर्ज करना चाहते हैं, वे कंपनी के किसी भी कार्य दिवस पर सुबह 10:00 बजे से शाम 5:00 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों में से किसी का उपयोग करके और ऐसी शिकायत के संबंध में पूरा विवरण प्रस्तुत करके कंपनी के साथ अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

शिकायत करने के लिए विवरण:

शिकायत रजिस्टर / शिकायत बॉक्स में शिकायत दर्ज करें, जो कंपनी के सभी क्षेत्रीय / शाखा कार्यालयों में उपलब्ध है। उधारकर्ताओं को शिकायत के बारे में शाखा को लिखित रूप में सूचित करना होगा। उक्त शिकायतों को इस संबंध में विधिवत अधिकृत शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा इस उद्देश्य के लिए बनाए गए रजिस्टर में दर्ज किया जाएगा;

ईमेल करें: cs@automony.in

कॉल करें: 9619240025

नीचे दिए गए पते पर कंपनी को लिखें:

RBSG कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: 1002 एफएलआर 10, मैराथन आइकन ऑफ गणपतराव कदम, मार्ग प्रायद्वीप

कॉर्पोरेट पार्क लोअर परेल डब्ल्यू डेलिसल रोड, मुंबई, महाराष्ट्र, भारत, 400013

कृपया ध्यान दें: ग्राहक सेवा टीम

२. माध्यमिक स्तर:

यदि शिकायत दर्ज करने की तारीख से 7 (सात) कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या ग्राहक स्तर - 1 पर ग्राहक को प्रदान की गई प्रतिक्रिया या समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को भेज सकता है- श्री श्रीरंग तिथि

शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण:

नाम: श्री श्रीरंग तिथि पदनाम: मुख्य

जोखिम अधिकारी संपर्क नंबर:

9619240025

ई-मेल आईडी: shrirangd@automony.in

शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण कंपनी के सभी क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों में उपलब्ध है।

३. ग्राहक और अन्य जिन्हें कंपनी के कामकाज के बारे में कोई शिकायत है, वे शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में अपनी शिकायतों को संबोधित कर सकते हैं और आगे 'निदेशक' को उनकी शिकायत के निवारण के लिए संबोधित कर सकते हैं जो ऐसी शिकायत की प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों की अवधि के भीतर इसका निपटान करेंगे। यदि शिकायतकर्ता निदेशक के निर्णय से संतुष्ट नहीं है/हैं तो वह बोर्ड को अपील कर सकता है जो अपील की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर उसका निपटान भी करेगा।

४. उत्पादों और सेवाओं के संबंध में शाखाओं के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाएगा और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटाया जाएगा। इसलिए, निम्नलिखित 'शिकायत निवारण तंत्र' स्थापित किया गया है।

शिकायत स्तर	निवारण स्तर
आधिकारों	विभागाध्यक्ष
विभागाध्यक्ष	निदेशक
निदेशक	निदेशक मंडल

५. उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कार्यकरण की आवधिक समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल/निदेशक समिति को नियमित अंतरालों पर प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

६. यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक **भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय- गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय केंद्र 1, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, कोलाबा, मुंबई - 400005** के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में एनबीएफसी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

७. कंपनी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा करेगी, केवल ग्राहकों के ज्ञान और सहमति के साथ दूसरों को ऐसी जानकारी के प्रकटीकरण और आदान-प्रदान की अनुमति देगी जो इसे देखने के लिए अधिकृत हैं।

छः. शिकायतों की प्रारंभिक जांच

(एक) जो शिकायतें सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की हैं, उन्हें योजना के तहत वैध शिकायतों के रूप में नहीं माना जाएगा और शिकायतकर्ता को उपयुक्त संचार के साथ तदनुसार बंद कर दिया जाएगा।

(दो) जो शिकायतें सुनवाई योग्य नहीं हैं, उन्हें अलग किया जाएगा ताकि शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना जारी की जा सके।

(तीन) शेष शिकायतों को शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए आगे की जांच के लिए लोकपाल के कार्यालयों को सौंपा जाएगा। शिकायत की एक प्रति उस कंपनी को भी भेजी जाएगी जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है और उसे अपना लिखित संस्करण प्रस्तुत करने का निर्देश दिया जाएगा।

सात. सूचना के लिए कॉल करने की शक्ति

(एक) लोकपाल, इस योजना के तहत कर्तव्यों को पूरा करने के उद्देश्य से, उस कंपनी की आवश्यकता कर सकता है जिसके खिलाफ शिकायत की गई है या कोई अन्य कंपनी जो विवाद का एक पक्ष है, शिकायत से संबंधित किसी भी दस्तावेज की कोई जानकारी प्रदान करने या प्रमाणित प्रतियां प्रस्तुत करने के लिए जो उसके कब्जे में है या होने का आरोप है।

बशर्ते कि पर्याप्त कारण के बिना मांग का पालन करने में कंपनी की विफलता की स्थिति में, लोकपाल एक निष्कर्ष निकाल सकता है कि कंपनी के पास प्रस्तुत करने के लिए कोई जानकारी नहीं है।

(दो) लोकपाल कर्तव्यों का निर्वहन करने के दौरान अपने ज्ञान या कब्जे में आने वाली जानकारी या दस्तावेजों की गोपनीयता बनाए रखेगा और किसी भी व्यक्ति को ऐसी जानकारी या दस्तावेजों का खुलासा नहीं करेगा, सिवाय इसके कि कानून द्वारा अन्यथा अपेक्षित हो, या ऐसी जानकारी या दस्तावेज प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति की सहमति से। बशर्ते कि इस उप-खंड में कुछ भी लोकपाल को कार्यवाही के लिए पार्टियों द्वारा प्रस्तुत जानकारी या दस्तावेजों को एक-दूसरे को प्रकट करने से नहीं रोकेगा, प्राकृतिक न्याय और निष्पक्ष खेल के सिद्धांतों का पालन करने के लिए आवश्यक समझे जाने की सीमा तक:

बशर्ते कि इस उपखंड के प्रावधान लोकपाल द्वारा रिज़र्व बैंक को दिए गए प्रकटीकरण या सूचना या किसी न्यायालय, फोरम या प्राधिकरण के समक्ष दायर करने के संबंध में लागू नहीं होंगे।

आठ. शिकायतों का समाधान

अ. आंतरिक संकल्प प्रक्रिया:

- अ. ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे पैरा 5 में दिए गए किसी भी तरीके में कंपनी को इसका पूरा विवरण प्रस्तुत करके शिकायत दर्ज करें।
- आ. कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर, एक शिकायत पहचान संख्या और नामित अधिकारी के विवरण के साथ पावती ग्राहक को ऐसी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 3 (तीन) कार्य दिवसों के भीतर प्रदान की जाएगी।
- इ. कंपनी ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत के संबंध में आवश्यक स्पष्टीकरण/औचित्य प्रदान करेगी और ऐसी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 (तीस) कार्य दिवसों की अधिकतम समय अवधि को हल करने के लिए सभी उचित उपाय करेगी।
- ई. यदि शिकायत के समाधान के लिए किसी अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक को ऐसी शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समय-सीमा के साथ-साथ ऐसे अतिरिक्त समय की आवश्यकता के बारे में सूचित करेगी।
- उ. मुख्य कार्यकारी अधिकारी - एनबीएफसी संचालन और कंपनी के संचालन प्रमुख यह सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहकों द्वारा दायर की गई सभी शिकायतों को निर्धारित समय सीमा के भीतर हल किया जाए।

आ. योजना के तहत समाधान प्रक्रिया:

- (एक) लोकपाल/उप लोकपाल शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।
- (दो) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सारांश होगी और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी। लोकपाल शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और अपना बयान दर्ज कर सकता है।
- (तीन) कंपनी, शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत में कथनों के जवाब में अपना लिखित संस्करण दर्ज करेगी, जिसके साथ समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर भरोसा किए गए दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न होंगी।
- बशर्ते कि लोकपाल, लोकपाल की संतुष्टि के लिए लिखित रूप में कंपनी के अनुरोध पर, इस तरह के लिखित संस्करण और दस्तावेजों को दर्ज करने के लिए उपयुक्त समझा जा सकता है।
- (चार) यदि कंपनी उप-खंड (3) के संदर्भ में प्रदान किए गए समय के भीतर अपने लिखित संस्करण और दस्तावेजों को दर्ज करने में विफल रहती है या विफल रहती है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या एक पुरस्कार जारी कर सकता है। निर्धारित समय के भीतर मांगी गई जानकारी का जवाब न देने या न देने के कारण जारी किए गए पंचाट के संबंध में कंपनी को अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।
- (पाँच) लोकपाल/उप लोकपाल यह सुनिश्चित करेगा कि एक पक्ष द्वारा दायर लिखित संस्करण या उत्तर या दस्तावेज, शिकायत से संबंधित और प्रासंगिक सीमा तक, दूसरे पक्ष को प्रस्तुत किए जाएं और ऐसी प्रक्रिया का पालन करें और अतिरिक्त समय प्रदान करें जो उचित समझा जा सकता है।
- (छः) यदि शिकायत का समाधान सुविधा के माध्यम से नहीं किया जाता है, तो सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के समाधान के लिए शिकायतकर्ता की कंपनी के अधिकारियों के साथ बैठक सहित उचित समझी जाने वाली कार्रवाई शुरू की जा सकती है।
- (सात) शिकायत के पक्षकार विवाद के समाधान में लोकपाल/उप लोकपाल, जैसा भी मामला हो, के साथ सद्भाव में सहयोग करेंगे

और निर्धारित समय के भीतर किसी भी साक्ष्य और अन्य संबंधित दस्तावेजों के उत्पादन के लिए निर्देश का पालन करें।

(आठ) यदि पक्षों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समझौता किया जाता है, तो उसे रिकॉर्ड किया जाएगा और दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षरित किया जाएगा और उसके बाद, निपटान के तथ्य को दर्ज किया जा सकता है, जिसमें निपटान की शर्तों को संलग्न किया जा सकता है, पार्टियों को निर्धारित समय के भीतर शर्तों का पालन करने का निर्देश दिया जा सकता है।

(नौ) शिकायत को हल किया गया माना जाएगा जब:

(अ) लोकपाल के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ कंपनी द्वारा इसका निपटान किया गया है; नहीं तो

(आ) शिकायतकर्ता लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे दर्ज किया जा सकता है) सहमत हुआ है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; नहीं तो

(इ) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

नौ. लोकपाल द्वारा पुरस्कार

(एक) जब तक शिकायत खारिज नहीं की जाती है, लोकपाल निम्नलिखित की स्थिति में एक पुरस्कार पारित करेगा:

(अ) दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करना; या (बी) मामले को रखे गए रिकॉर्ड के आधार पर हल नहीं किया जा रहा है, और दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद।

(दो) लोकपाल तर्कसंगत अधिनिर्णय पारित करने से पहले, बैंकिंग कानून और व्यवहार के सिद्धांतों, समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों, अनुदेशों और दिशानिर्देशों और प्रासंगिक अन्य कारकों को भी ध्यान में रखेगा।

(तीन) इस पंचाट में, अन्य बातों के साथ-साथ, कंपनी को अपने दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए और शिकायतकर्ता को हुई किसी भी हानि के मुआवजे के रूप में कंपनी द्वारा शिकायतकर्ता को भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, के अलावा या अन्यथा, निर्देश, यदि कोई हो, शामिल होगी।

(चार) उप-खंड (3) में किसी बात के होते हुए भी, लोकपाल के पास मुआवजे के माध्यम से भुगतान का निर्देश देने वाली अधिनिर्णय पारित करने की शक्ति नहीं होगी, ऐसी राशि जो शिकायतकर्ता को हुई परिणामी हानि से अधिक हो या 20 लाख रुपये, जो भी कम हो। लोकपाल द्वारा दिया जा सकने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि को छोड़कर होगा।

(पाँच) लोकपाल शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए गए खर्च, उत्पीड़न और शिकायतकर्ता को हुई मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए शिकायतकर्ता को एक लाख रुपये से अनधिक मुआवजा भी दे सकता है।

(छः) पंचाट की एक प्रति शिकायतकर्ता और कंपनी को भेजी जाएगी।

(सात) पारित अधिनिर्णय समाप्त हो जाएगा और तब तक प्रभावी नहीं होगा जब तक कि शिकायतकर्ता अवार्ड की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर कंपनी को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान में पुरस्कार की स्वीकृति पत्र प्रस्तुत नहीं करता है।

बशर्ते कि शिकायतकर्ता द्वारा ऐसी स्वीकृति प्रस्तुत नहीं की जा सकती है यदि उसने अपील दायर की है।

(आठ) कंपनी शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर लोकपाल को पुरस्कार और अंतरंग अनुपालन का अनुपालन करेगी, जब तक कि उसने अपील को प्राथमिकता नहीं दी हो।

दस. एक शिकायत की अस्वीकृति

(एक) उप लोकपाल या लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत की गई है:

(अ) खंड 6 के तहत गैर-रखरखाव योग्य है; नहीं तो

(आ) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति में है।

(दो) लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि:

(अ) उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; नहीं तो

(आ) परिणामी हानि के लिए मांगा गया मुआवजा

मुआवजा देने के लिए लोकपाल; नहीं तो

(इ) शिकायतकर्ता द्वारा उचित परिश्रम के साथ शिकायत का पीछा नहीं किया जाता है; नहीं तो

(ई) शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है; नहीं तो

(उ) शिकायत में विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता होती है और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के निर्णय के लिए उपयुक्त नहीं है; नहीं तो

(ऊ) लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

ग्यारह. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

(एक) दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करने के लिए जारी अधिनिर्णय के लिए कंपनी को अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।

(दो) कंपनी, अवार्ड के संचार की प्राप्ति या शिकायत के बंद होने की तारीख के 30 दिनों के भीतर एक अवार्ड या शिकायत के बंद होने से व्यथित, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकती है।

(अ) बशर्ते कि कंपनी द्वारा अपील के मामले में, अपील दायर करने के लिए 30 दिनों की अवधि उस तारीख से शुरू होगी जिस पर कंपनी शिकायतकर्ता द्वारा पुरस्कार की स्वीकृति का पत्र प्राप्त करती है:

(आ) बशर्ते कि एक कंपनी द्वारा केवल अपील दायर की जा सकती है

अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यपालक अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में कार्यपालक निदेशक/समान रैंक के अधिकारी की पूर्व स्वीकृति।

(इ) बशर्ते कि अपीलीय प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि कंपनी के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति नहीं दे सकता है।

(तीन) शिकायतकर्ता, अवार्ड प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख के 30 दिनों के भीतर एक अवार्ड या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित होकर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

परन्तु अपीलीय प्राधिकारी, यदि उसका समाधान हो जाता है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अनधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकेगा।

(चार) अपीलीय प्राधिकारी का सचिवालय अपील की संवीक्षा और प्रक्रिया करेगा।

(पाँच) अपीलीय प्राधिकारी, पार्टियों को सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद:

(अ) अपील को खारिज करें; नहीं तो

(आ) अपील की अनुमति दें और लोकपाल के पुरस्कार या आदेश को अलग रखें; नहीं तो

(इ) ऐसे निर्देशों के अनुसार नए निपटान के लिए मामले को लोकपाल को भेज दें जिन्हें अपीलीय प्राधिकारी आवश्यक या उचित समझे; नहीं तो

(ई) लोकपाल या पंचाट के आदेश को संशोधित करना और ऐसे निर्देश पारित करना जो लोकपाल के आदेश या इस प्रकार संशोधित अधिनिर्णय को प्रभावी करने के लिए आवश्यक हों; नहीं तो

(उ) कोई अन्य आदेश पारित करें जैसा कि यह उचित समझे।

(छः) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वही प्रभाव होगा जो लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय या शिकायत को अस्वीकार करने के आदेश, जैसा भी मामला हो, होगा।

बारह. सामान्य

इस नीति में निहित किसी भी बात के बावजूद, कंपनी किसी भी अतिरिक्त आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करेगी जो किसी भी कानून / विनियमों के तहत निर्धारित की जा सकती है, या तो मौजूदा या ऐसे कानूनों/विनियमों में किसी भी संशोधन से उत्पन्न हो सकती है या अन्यथा और समय-समय पर कंपनी पर लागू होती है।

तेरह. समीक्षा

यह नीति कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा के अधीन है जब भी आवश्यक समझा जाता है। कंपनी का निदेशक मंडल शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा। यह नीति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए नियमों, विनियमों, दिशानिर्देशों, निर्देशों और अनुदेशों सहित लागू कानूनों के अधीन होगी, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं होगी और नीति के पुराने संस्करण का स्थान लेगी। एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र के रखरखाव के संबंध में लागू कानूनों में कोई भी परिवर्तन/संशोधन संदर्भ द्वारा इस नीति में शामिल माना जाएगा और इस नीति को तदनुसार संशोधित और संशोधित माना जाएगा।

चौदह. प्रकटीकरण आवश्यकताएँ

- अ. यह नीति योजना की मुख्य विशेषताओं, योजना की एक प्रति और प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण के साथ कंपनी की वेबसाइट www.gov.in पर अपलोड की जाएगी। <https://autonomy.in>।
- आ. कंपनी प्रधान नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी) को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी, साथ ही लोकपाल (<https://cms.rbi.org.in>) के शिकायत दर्ज करने के पोर्टल के विवरण को अपनी शाखाओं/स्थानों पर प्रदर्शित करेगी जहां व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है।
- इ. इसके अलावा, कंपनी अपने सभी कार्यालयों, शाखाओं और स्थानों पर जहां व्यवसाय किया जाता है, अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में योजना की मुख्य विशेषताओं को इस तरह से प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी हो।
- ई. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि योजना की एक प्रति उसकी सभी शाखाओं में उपलब्ध है ताकि ग्राहक को अनुरोध पर संदर्भ के लिए प्रदान किया जा सके।



श्री ऋषभ

बाफना, निदेशक

दीन.: 06492455

स्थान: मुंबई

दिनांक: 08/01/20