रिज़र्व बैंक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021
ठळक वैशिष्ट्ये

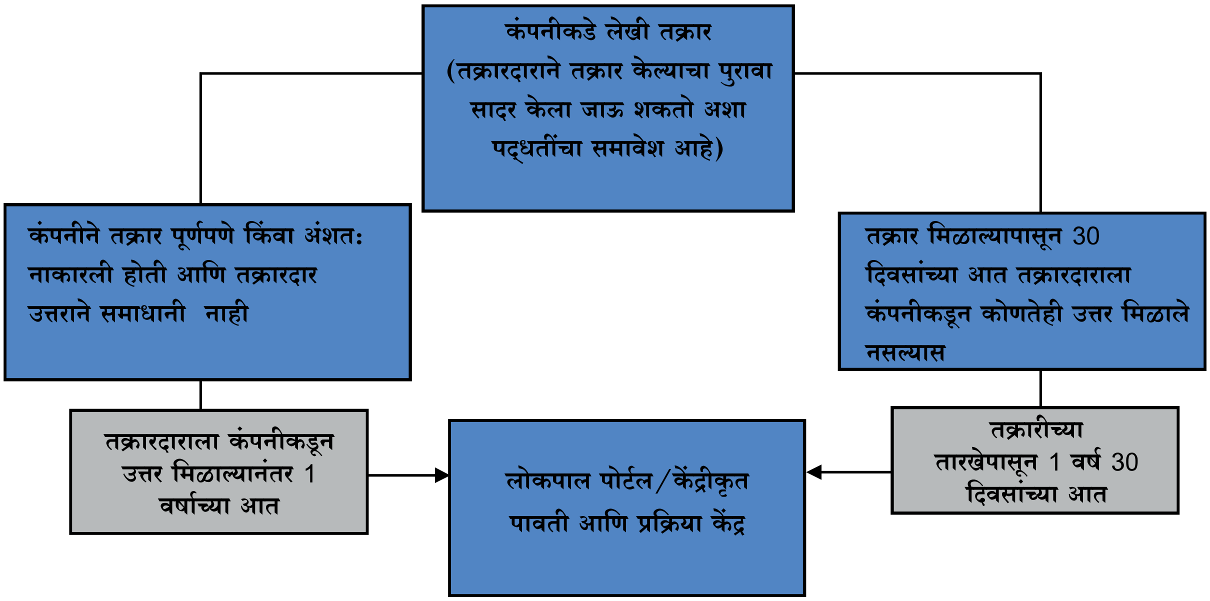
प्रयोज्त्व :

स्कीममध्ये निश्चित केल्याप्रमाणे बँक किंवा नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी किंवा सिस्टममध्ये सहभागी (पेमेंट सिस्टम मध्ये भाग घेणारी व्यक्ती) किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्यानुसार योजनेंतर्गत वगळण्यात न आलेल्या इतर कोणत्याही घटकाद्वारे दिल्या जाणाऱ्या सेवांना ही योजना लागू असेल.

ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याची कारणे	**तक्रारीची दखल न घेतली जाण्याची कारणं /सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार खालील दिलेल्या कारणांमुळे असेल तर या योजनेअंतर्गत समाविष्ट होणार नाही.**
बेरार फायनांस लिमिटेड (''कंपनी'') च्या कृत्यामुळे किंवा वगळणीमुळे, ज्या ग्राहकाच्या सेवेत कमतरता आली असेल असा, त्रस्त झालेला ग्राहक या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा योजनेत निश्चित केल्यानुसार अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.	• कंपनीचा व्यायसायिक निष्कर्ष/व्यावसायिक निर्णय • आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील विवाद; • लोकपालला थेट संबोधित न केली गेलेली तक्रार; • कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्याविरुद्ध सामान्य तक्रारी; • वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरु केल्याने निर्माण झालेले विवाद. • रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा; • कंपनी आणि इतर नियमन केलेल्या संस्थांमधील विवाद; • कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद. • केलेली तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात आहे जी आधीच - - लोकपाला समोर निकाली काढण्यासाठी प्रलंबित आहे किंवा सेटल झाली आहे किंवा गुणवत्तेनुसार व्यवहार झाला आहे, लोकपालाल, एकाच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित पक्षांपैकी एका किंवा अधिक पक्षांकडून मिळालेली असेल किंवा नसेल; आणि - इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेली तक्रार, किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, एकाच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षां कडून मिळालेली किंवा मिळाली नसली तरीही;

	• तक्रार अपमानजनक किंवा शुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरुपाची असल्यास; • तक्रार मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मयदिची मुदत संपल्यानंतर करण्यात आलेल्या दाव्यांसाठी कंपनीकडे करण्यात आलेली तक्रार. • तक्रारदार योजनेच्या कलम ११ मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती नसलेली तक्रार; • तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा अभिवक्तयाशिवाय (अधिवक्ता पीडित व्यक्ती असल्याशिवाय) अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार नोंदवली नसल्यास.

ग्राहक तक्रार कशी करु शकतो ?



लोकपाल/केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रावर तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया :-

1. या कारणास्तव तयार केलेल्या (https://cms.rbi.org.in) या पोर्टलद्वारे तक्रार ऑनलाईन नोंदविली जाऊ शकते.
2. खालील पत्यावर केंद्रीकृत पावती आणि प्रकिया केंद्रावर इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्षरित्या देखील तक्रार दाखल केली जाऊ शकते. तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरुपता सादर केली असल्यास, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे रीतसर स्वाक्षरी केलेली असावी.
3. तक्रार फॉर्ममध्ये (स्वतंत्र अपलोड केलेल्या) आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने नमूद केल्याप्रमाणे माहिती असलेली तक्रार इलेक्ट्रानिक किंवा प्रत्यक्षरित्या दाखल केली जाईल.

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राची माहिती (CRPC)

सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC)

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, ४था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017

ईमेल : crpc@rbi.org.in

टोल फ्री क्र. : 14448

1. लोकपालां द्वारे निर्णय कसा घेतला जातो ?
   - लोकपाल समोरील कार्यवाही सारांश स्वरुपाची असते.
   - सामंजस्या द्वारे सेटलमेंटला प्रोत्साहन देण्यात येते -> तसे न होऊ शकल्यास, लोकपाल निवाडा/ऑर्डर जारी करु शकतात.
2. लोकपालच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील प्राधिकरणा समोर अपील करु शकतो का?

   होय, लोकपालांच्या निर्णयाविरुद्ध अपील केली जाऊ शकते > अपीलीय अधिकारी : रिझर्व्ह बॅंकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक असतात > निवाडा झाल्यानंतर किंवा तक्रार नाकारल्याच्या 30 दिवसांच्या आत अपील केले जाऊ शकते)

टीप :

- ही एक पर्यायी विवाद निर्णय (अल्टरनेट डिसप्युट रिसोल्युशन) यंत्रणा आहे.
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर न्यायालय/मंच/अधिकारी यांच्याकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य असते.

योजनेच्या अधिक माहितीसाठी https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng **पहा**

बेरार फायनांस लिमिटेड चे मुख्य नोडल अधिकारी

नाव : सौ. स्नेहल जैसवाल, उप कंपनी सचिव

पत्ता : अविनीशा टॉवर, मेहाडीया चौक, धंतोली, नागपूर-440012.

टेलीफोन नंबर : 0712 - 6663999 (Extn No : 272) / 9766687419

ई-मेल : gro@berarfinance.com

सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी सायं. 6:30 आणि शनिवार सकाळी 10:00 ते दुपारी 3:30 दरम्यान (सार्वजनिक सुट्ट्या वगळून) मुख्य नोडल अधिकाऱ्याशी संपर्क साधता येईल.