रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021
मुख्य विशेषताएं

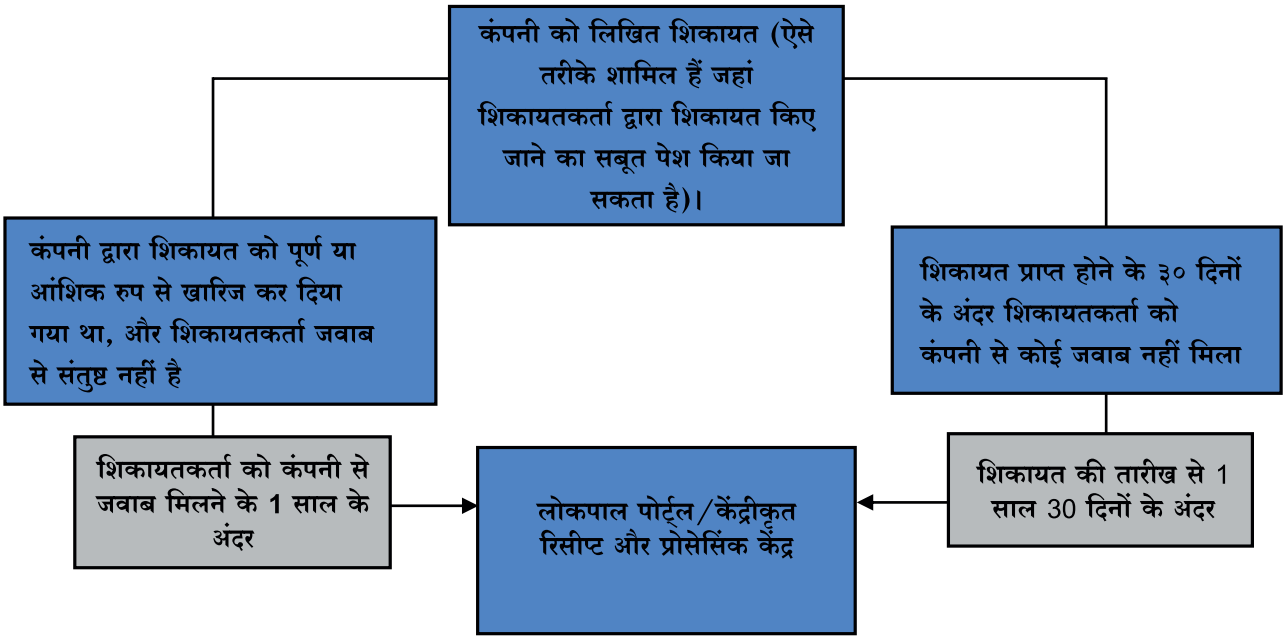
प्रयोज्यता :

यह योजना किसी बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या कोई सिस्टम प्रतिभागी (भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाला व्यक्ति) जैसा की योजना में परिभाषित किया गया है, या कोई अन्य संस्था द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी जैसा कि समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है; उस सीमा तक जो योजना के अंतर्गत अपवर्जित नहीं है ।

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार :-	इस योजना के अंतर्गत नीचे दी गई शिकायते दर्ज नहीं की जायेगी ।
बेरार फायनांस लिमिटेड (''कंपनी'') के किसी कार्य या चूक जिसके परिणामस्वरुप सेवा में कमी हुई है, इससे पीड़ित कोई भी ग्राहक योजना के तहत व्यक्तिगत रुप से या योजना में परिभाषित अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है ।	• कंपनी का कमर्शियल फैसला/निर्णय; • एक विक्रेता और कंपनी के बीच किसी आऊटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विवाद; • लोकपाल को सीधे संबोधित नहीं की गई शिकायत; • कंपनी के प्रबंधन या एग्जीक्यूटिव के खिलाफ सामान्य शिकायतें; • कोई विवाद जिसमें कंपनी द्वारा वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाही शुरु की जाती है ; • कोई सेवा जो रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे के तहत नहीं है; • कंपनी और अन्य विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; • कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद। • शिकायत उसी कार्रवाही के कारण के संबंध में है जो- - लोकपाल के समक्ष लंबित है या जिसका लोकपाल ने पिछली किसी कार्यवाही में निपटान कर दिया था या उस पर कार्रवाही कर दी थी, चाहे वह शिकायत उसी शिकायतकर्ता से या किसी एक के साथ या एक से अधिक शिकायकर्ताओं के साथ या कार्रवाही के कारण के साथ जुड़े एक या अधिक पक्षों से प्राप्त हुई हो या न प्राप्त हुई हो; तथा - जिसके लिए किसी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच के समक्ष कोई कार्यवाही लंबित है या किसी ऐसे न्यायालय,

	न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या मंच द्वारा कोई निर्णय या अधिनिर्णय दिया गया या आदेश पारित किया गया है; चाहे वह शिकायत उसी शिकायतकर्ता से या किसी एक के साथ या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ या कार्रवाही के कारण के साथ जुड़े एक या अधिक पक्षों से प्राप्त हुई हो या न प्राप्त हुई हो। • शिकायत का स्वरुप तुच्छ या परेशान करने वाला हो; • शिकायत, भारतीय परिसीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत ऐसे दावों के लिए निर्धारित परिसीमा की अवधि की समाप्ति के बाद की गई हो; • शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान नहीं करता है; • शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रुप से या अधिवक्ता के अलावा (जब तक कि अधिकवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो) किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज नहीं की जाती है।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज करवा सकता है?



लोकपाल/केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र पर शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया :-

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

2. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रुप के माध्यम से केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र को निम्नलिखित पते पर भी प्रस्तुत की जा सकती है । यदि शिकायत भौतिक रुप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे ।

3. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रुप में शिकायत फॉर्म (अलग से अपलोड) में दिए गए प्रारुप में प्रस्तुत की जाएगी और इसमें ऐसी जानकारी होगी जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की गई है ।

केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र (CRPC) का विवरण

केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र (CRPC)
भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017
ईमल : crpc@rbi.org.in
टोल फ्री नंबर : 14448

1. लोकपाल किस तरह निर्णय लेता है ?
   - लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में संक्षिप्त होती है
   - सुलह के माध्यम से निपटारे को बढ़ावा देते हैं -> अगर ऐसा नहीं होता तो अधिनिर्णय /आदेश जारी कर सकते हैं
2. क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर कर सकता है ?

   हां, लोकपाल का निर्णय अपीलीय है >अपीलीय प्राधिकारी : रिज़र्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी > निदेशक अपील अधिनिर्णय की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति के ३० दिनों के अंदर की जानी चाहिए ।

ध्यान दें :
- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है ।
- ग्राहक निवारण के लिए किसी भी चरण पर किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण में जाने के लिए स्वतंत्र है ।

योजना के अधिक विवरण के लिए https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng देखें ।

बेरार फायनेंस लिमिटेड के प्रधान नोडल अधिकारी
नाम : योगेश तहलयानी
पता : अविनीशा टॉवर, मेहाडीया चौक, धंतोली, नागपूर–440012.
टेलीफोन नंबर : 0712-6663999 (Extn No : 290) / 9766687419
ई–मेल : gro@berarfinance.com
प्रधान नोडल अधिकारी से सोमवार से शुक्रवार सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे और शनीवार सुबह 10:00 बजे से 3:30 बजे तक (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) के बीच संपर्क किया जा सकता है ।