

## वेस्टर्न कॅपिटल अँडव्हायझर्स प्रायव्हेट लिमिटेड

### रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने, तिच्याद्वारे नियंत्रित केलेल्या घटकांच्या ग्राहकांना पर्यायी विवाद निवारण यंत्रणा सोपी आणि अधिक प्रतिसादात्मक बनवण्यासाठी, तीन लोकपाल योजना एकत्रित केल्या आहेत - (i) बँकिंग लोकपाल योजना, २००६, ०१ जुलै पर्यंत सुधारित केल्याप्रमाणे, २०१७; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, २०१८; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, २०१९ "रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१" मध्ये. ही योजना १२ नोव्हेंबर २०२१ पासून लागू होईल.

### ठळक वैशिष्ट्ये

#### तक्रारीचे कारण

नियमन केलेल्या संस्थेच्या (आरई) कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

"अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे वकिलाशिवाय, लोकपालसमोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लिखित स्वरूपात नियुक्त केलेली आणि अधिकृत व्यक्ती.

#### तक्रारीची देखभाल न होण्याचे कारण

- व्यावसायिक निर्णय/नियमित घटकाचा व्यावसायिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद;
- लोकपालला थेट संबोधित केलेली तक्रार नाही;
- नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- एक विवाद ज्यामध्ये कायदेशीर किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केली जाते;
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- नियमन केलेल्या संस्थांमधील विवाद; आणि
- एक नियमन केलेले

#### योजनेंतर्गत तक्रारी झाल्याशिवाय राहणार नाही

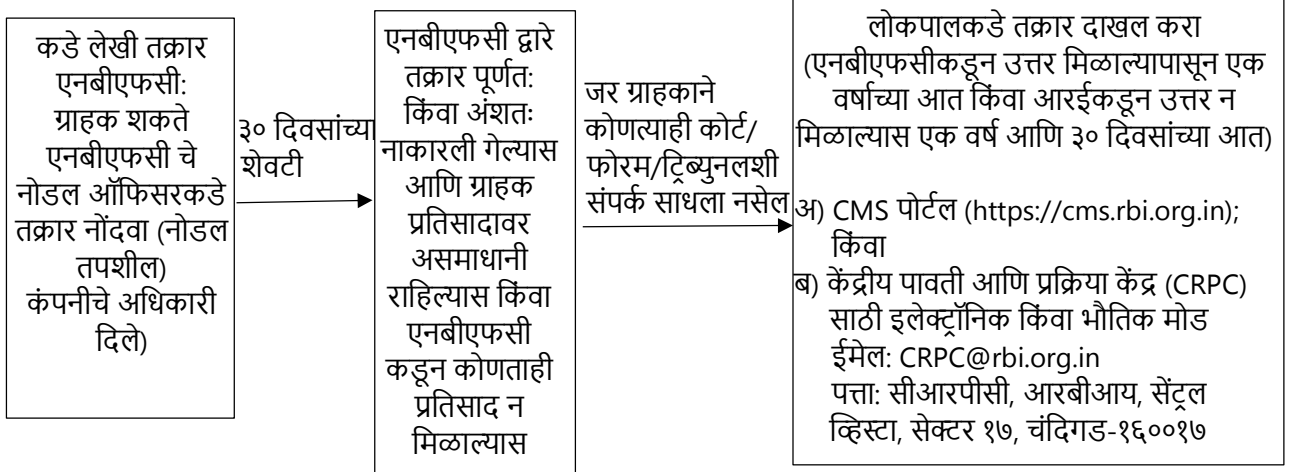
(i) तक्रारदाराने योजनेंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडे लेखी तक्रार केली होती आणि

(अ) तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः विनियमित घटकाद्वारे फेटाळण्यात आली होती आणि तक्रारकर्ता उत्तराने समाधानी नाही; किंवा तक्रार प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही; आणि

(आ) तक्रारदाराने विनियमित संस्थेकडून तक्रारीला प्रतिसाद दिल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि ३० दिवसांच्या आत तक्रार लोकपालाकडे केली जाते, जिथे कोणताही प्रतिसाद मिळत नाही.

- (ii) तक्रार ज्या पद्धतीने आधीच चालू आहे त्याच पद्धतीने कारवाई करण्याच्या कारणाशी संबंधित नाही-
- (अ) लोकपालसमोर प्रलंबित किंवा लोकपाल द्वारे निकाली काढण्यात आलेला किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढण्यात आला, त्याच तक्रारकर्त्याकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांकडून किंवा एक किंवा अधिक संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाला किंवा नाही;
- (आ) कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेनुसार निकाली काढले किंवा निकाली काढले, मग ते त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांकडून मिळालेले असो किंवा नसो;
- (iii) तक्रार बदनामीकारक किंवा फालतू किंवा त्रासदायक नाही;
- (iv) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादा कालावधीची मुदत संपण्यापूर्वी नियमन केलेल्या घटकाकडे तक्रार करण्यात आली होती;
- (v) तक्रारदार योजनेच्या कलम ११ मध्ये संदर्भित संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;
- (vi) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाशिवाय अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे, जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो.

### तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:



तक्रार प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास, त्यावर तक्रारदार किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने रीतसर स्वाक्षरी केली पाहिजे. तक्रार रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक स्वरूपात सादर केली जावी.

### लोकपाल निर्णय कसा घेतो?

लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते

सामंजस्य किंवा लवादाद्वारे सेटलमेंटची सुविधा देते किंवा प्रोत्साहन देते जर पोहोचले नाही —————> तर पुरस्कार/ऑर्डर जारी करू शकतात

लोकपालच्या निर्णयावर ग्राहक समाधानी नसल्यास अपील करू शकतो का?

होय, जर लोकपालाचा निर्णय अपीलीय असेल, तर —> अपीलीय अधिकारी: या योजनेचे व्यवस्थापन करणाऱ्या रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचा प्रभारी कार्यकारी संचालक.

### **अपील प्राधिकरणासमोर अपील करा**

लोकपाल कार्यालयाने कोणताही पुरस्कार किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झालेला तक्रारदार, पुरस्कार मिळाल्यापासून किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत, कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (CEPD) यांच्याकडे अपील करू शकतो. ), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया.

अपील अधिकारी, जर तक्रारदाराने वेळेत अपील करण्यास प्राधान्य न देण्याचे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असेल तर, ३० दिवसांपेक्षा जास्त कालावधी द्यावा.

### **लक्ष द्या:**

- i आय. ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे.
- ii दुसरा ग्राहक कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर न्यायालय/मंच/अधिकारीकडे जाण्यास मोकळा आहे.
- iii योजनेच्या अधिक माहितीसाठी कृपया [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) किंवा <https://cms.rbi.org.in> ला भेट द्या.
- iv ग्राहक लोकपाल योजनेची प्रत शाखा व्यवस्थापकाकडून मिळवू शकतात.

### **कंपनीने नियुक्त केलेले प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर (PNO) तपशील**

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे नाव आणि पत्ता  
 श्री अनिरुद्ध सक्सेना  
 वेस्टर्न कॅपिटल अँड व्हायझर्स प्रायव्हेट लिमिटेड  
 C- ४०२, बिझनेस स्केअर, सॉलिटोअर कॉर्पोरेट पार्क जवळ,  
 अंधेरी - कुर्ला रोड, चकाला, अंधेरी (पूर्व), मुंबई - ४०००९३.  
 फोन: ०२२-२८२५६७७२  
 ईमेल आयडी: nodalofficer@westerncap.in