

### रिजर्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

शिकायत निवारण निति के अनुसार जो ग्राहक फीडबैक प्रदान करना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं वे स्टैंडर्ड चार्टर्ड कैपिटल लिमिटेड (एससी कैपिटल) के पास उपलब्ध निम्न चैनल का प्रयोग कर सकते हैं:

स्तर 1:

- हमारी फोन बैंकिंग हेल्प लाइन 1800 209 0505 पर (सोमवार से शुक्रवार तक (राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर) सुबह 9:30 और सांय 5:30 बजे तक कॉल कर सकते हैं।)
- शिकायतों के पंजीकरण के लिए ग्राहक हमारी शाखा की वेबसाइट पर भी विजिट कर सकते हैं।
- पर हमें [SCCapital.customercare@sc.com](mailto:SCCapital.customercare@sc.com) पर इमेल करें या नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें:  
स्टैंडर्ड चार्टर्ड कैपिटल लिमिटेड,  
6वां तल, क्रैसेंजा, सी 38/39, जी-ब्लॉक,  
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स (बीकेसी),  
बांद्रा (ईस्ट), मुम्बई-400051

स्तर 2:

यदि आप [SCCapital.customercare@sc.com](mailto:SCCapital.customercare@sc.com) किए गए अपने अनुरोध या शिकायत के उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं तो आप श्री सुनिल कुमार, प्रमुख नोडल अधिकारी (पीएनओ) को [Sunil.Kumar@sc.com](mailto:Sunil.Kumar@sc.com) पर लिख सकते हैं। आपको 10 कार्यदिवसों के अंदर उत्तर प्राप्त होगा।

स्तर 3:

यदि आप अपने अनुरोध या शिकायत पर [Sunil.Kumar@sc.com](mailto:Sunil.Kumar@sc.com) से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं तो आप [SCCapital.CEO@sc.com](mailto:SCCapital.CEO@sc.com) पर लिख सकते हैं।

आरबीआई की अनुशंसाओं के अनुसार एससी कैपिटल को एक आंतरिक लोकपाल की भूमिका सौंपी गई है, जो एक ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों की समीक्षा के लिए एक स्वतंत्र प्राधिकरण है। आंतरिक लोकपाल एक स्वतंत्र राय को सांझा करेगा और एक एससी कैपिटल के शिकायत निवारण तंत्र का एक भाग होगा। आंतरिक लोकपाल द्वारा लिया गया निर्णय एससी कैपिटल के लिए बाध्यकारी होगा।

यदि आप फिर भी प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या एससी कैपिटल से एक माह के अंदर प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है तो आप एकीकृत लोकपाल को शिकायत कर सकते हैं। शिकायत पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर दायर की जानी चाहिए या ईमेल के माध्यम से भेजी जानी चाहिए या निम्न पते पर भौतिक रूप से भेजी जानी चाहिए : केंद्रीकृत प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चण्डीगढ़ – 160017।

### रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

#### मुख्य विशेषताएं

1. यह योजना भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 और क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005 का 30) के प्रावधानों के तहत अपने ग्राहकों को भारत में एक विनियमित संस्था द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी।
2. "विनियमित संस्था" का अर्थ है एक बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या एक प्रणाली भागीदार जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया है, या कोई अन्य संस्था जिसे रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जा सकता है; योजना के तहत बाहर नहीं की गई सीमा तक।

3. "अपीलीय प्राधिकारी" का अर्थ है योजना को प्रशासित करने वाले रिज़र्व बैंक के विभाग का प्रभारी कार्यपालक निदेशक।
4. रिज़र्व बैंक इस योजना के तहत सौंपे गए कार्यों को पूरा करने के लिए अपने एक या अधिक अधिकारियों को लोकपाल और उप लोकपाल के रूप में नियुक्त कर सकता है।
5. लोकपाल या उप लोकपाल, जैसा भी मामला हो, की नियुक्ति एक समय में अधिकतम तीन वर्ष की अवधि के लिए की जाएगी।
6. योजना के तहत ऑनलाइन की गई शिकायतें पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर दर्ज की जाएंगी। डाक और व्यक्तिगत रूप से भेजी गई शिकायतें और इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल) और भौतिक रूप में शिकायतों को संबोधित किया जाएगा, और जांच और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए उस स्थान पर भेजा जाएगा जहां रिज़र्व बैंक का केंद्रीय प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित है।
7. शिकायत यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित की जाएगी। इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में शिकायत ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और उसमें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट जानकारी होगी।
8. लोकपाल/उप लोकपाल सेवा में कमी से संबंधित विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा।
9. लोकपाल के समक्ष लाए जाने वाले विवाद में शामिल राशि की कोई सीमा नहीं है, जिसके लिए लोकपाल निर्णय दे सकता है। लेकिन शिकायतकर्ता को हुई परिणामी हानि के लिए, लोकपाल के पास 20 लाख रुपये तक की क्षतिपूर्ति प्रदान करने की शक्ति होगी, और इसके अतिरिक्त उसके पास शिकायतकर्ता के समय, खर्च, उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के हर्जाने के लिए एक लाख रुपये तक की क्षतिपूर्ति करने की शक्ति होगी।
10. जबकि लोकपाल के पास सभी शिकायतों को संबोधित करने और बंद करने की शक्ति होगी, उप लोकपाल के पास उन शिकायतों को बंद करने की शक्ति होगी जो योजना के खंड 10 के तहत आती हैं और शिकायतों को सुविधा के माध्यम से निपटाया जाता है जैसा कि योजना के खंड 14 के तहत सूचित किया जाता है।
11. सेवा में कमी के परिणामस्वरूप विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक से व्यथित कोई भी ग्राहक व्यक्तिगत रूप से या योजना के अनुच्छेद 3(1)(ग) के तहत परिभाषित अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।
12. इस योजना के तहत सेवा में कमी की कोई शिकायत निम्नलिखित मामलों में नहीं होगी:
  - क) किसी विनियमित संस्था का वाणिज्यिक निर्णय
  - ख) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद
  - ग) लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत
  - घ) किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें
  - ङ) एक विवाद जिसमें एक वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित संस्था द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है
  - च) ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं है
  - छ) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और
  - ज) विनियमित निकाय के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद
  - झ) एक विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में एक उपाय प्रदान किया गया है
  - ञ) योजना के अंतर्गत शामिल न किए गए विनियमित निकाय के ग्राहकों से संबंधित विवाद

13. योजना के तहत कोई शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक कि :

- क) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की थी और –
1. शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा खारिज कर दी गई थी, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के अंदर कोई जवाब नहीं मिला था; और
  2. शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत पर विनियमित इकाई से जवाब प्राप्त होने के एक वर्ष के अंदर या शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिनों के अंदर कोई जवाब प्राप्त नहीं होने पर लोकपाल को शिकायत की जाती है।
- ख. शिकायत उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही –
1. एक लोकपाल के समक्ष लंबित है या निपटाया जा चुका है या गुणों के आधार पर एक लोकपाल द्वारा निपटाया जा रहा है, चाहे जिसमें एक शिकायत हो या अधिक, या जिसमें एक या अधिक पक्ष शामिल हैं।
  2. किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित है; या, किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया है या निपटाया जा रहा है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ है या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से संबंधित है।
- ग. शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है
- घ. इस तरह के दावों के लिए, सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी
- ङ. शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है
- च. शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है, यदि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।
14. योजना के तहत सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की शिकायतों को वैध शिकायतों के रूप में नहीं माना जाएगा और तदनुसार शिकायतकर्ता को उचित सूचना के साथ बंद कर दिया जाएगा।
15. शिकायतकर्ता को उपयुक्त सूचना भेजने के लिए धारा 12 और 13 के तहत गैर-स्वीकार्य शिकायतों को अलग किया जाएगा।
16. शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए शेष शिकायतों को आगे की जांच के लिए लोकपाल के कार्यालयों को भेजा जाएगा। शिकायत की एक प्रति उस विनियमित उस संस्था को इस निर्देश के साथ भेजी जाएगी कि वह इसका लिखित संस्करण प्रस्तुत करेगी, जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है।
17. लोकपाल सहायता या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।
18. शिकायत प्राप्त होने पर विनियमित इकाई समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के अंदर शिकायत में निहित दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न करते हुए शिकायत में निहित कथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण दाखिल करेगी।
19. यदि सुविधा के माध्यम से शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो शिकायत या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के समाधान के लिए विनियमित संस्था के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक आयोजित की जा सकती है और उचित कार्रवाई शुरू की जा सकती है।
20. यदि पक्षकारों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान हो जाता है, तो इसे दर्ज किया जाएगा और दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षर किए जाएंगे और उसके बाद समझौते के तथ्य को दर्ज किया जा सकता है, समझौते की शर्तों को संलग्न करते हुए पक्षकारों को अनुपालन का निर्देश दिया जा सकता है।

21. शिकायत को हल किया हुआ माना जाएगा यदि:

- क. इसे लोकपाल के दखल के बाद विनियमित इकाई द्वारा शिकायतकर्ता के साथ निपटाया जाता है; या
- ख. शिकायतकर्ता लिखित में या अन्यथा सहमत हो जाता है (जिसे दर्ज किया जा सकता है) कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतुष्टिजनक है; या
- ग. शिकायतकर्ता ने अपनी इच्छा से शिकायत को वापस ले लिया है।

22. उप लोकपाल या लोकपाल किसी भी स्तर पर अस्वीकार कर सकता है यदि उसे शिकायत निम्न प्रकार से प्रतीत होती है:

- क. शिकायत धारा 10 के अंतर्गत अनुचित प्रतीत होती है; या
- ख. शिकायत सुझाव देने या मार्गदर्शन प्राप्त करने या व्याख्या करने की प्रकृति की है।

23. लोकपाल एक शिकायत को किसी भी स्तर पर अस्वीकार कर सकता है यदि:

- क. उसकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या
- ख. परिणामी हानि के लिए मांगी गई क्षतिपूर्ति लोकपाल की शक्तियों से बाहर है जैसा कि धारा 8(2) में निर्दिष्ट है; या
- ग. शिकायकर्ता द्वारा शिकायत पर उचित ध्यान नहीं दिया जाता है; या
- घ. शिकायत के पीछे कोई पर्याप्त कारण नहीं है; या
- ङ. शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेजों और मौखिक प्रमाणों की आवश्यकता है और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही इस प्रकार की शिकायत के निर्णय के लिए उचित नहीं है; या
- च. लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति, या असुविधा नहीं हुई है।

24. धारा 15 (1) के अंतर्गत निर्णय या धारा 16 (2) से 16(2)(च) के अंतर्गत शिकायत के अस्वीकार करने से असंतुष्ट शिकायतकर्ता 30 दिन के अंदर अपीलीय प्राधिकार के समक्ष शिकायत करने का विकल्प चुन सकता है।

25. अपीलीय प्राधिकार के आदेश का वही प्रभाव होगा जैसा कि लोकपाल द्वारा धारा 15 के अंतर्गत पारित आदेश का या धारा 16 के अंतर्गत शिकायत को अस्वीकार करने का होता है, जो भी मामला हो।

इस योजना की एक प्रति हमारी शाखाओं में उपलब्ध है और इसे अनुरोध करने पर प्रदान किया जा सकता है।