

रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

शिकायत निवारण नीति के अनुरूप जो ग्राहक फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं वे स्टैंडर्ड चार्टर्ड कैपिटल लिमिटेड (एससी कैपिटल) के पास उपलब्ध निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं:

लेवल 1:

- हमारी फोन बैंकिंग हेल्प लाइन 1800 209 0505 पर कॉल करें (प्रातः 9:30 से शाम 5:30 के बीच, सोमवार से शुक्रवार तक (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर))
- ग्राहक शिकायत दर्ज कराने के लिए हमारी शाखा में भी आ सकते हैं।
- हमें SCCapital.customercare@sc.com पर ईमेल करें या नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें:

स्टैंडर्ड चार्टर्ड कैपिटल लिमिटेड

12वीं मंजिल, क्रेसेन्ज़ो, सी 38/39, जी-ब्लॉक,

बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स (बीकेसी),

बांद्रा (पूर्व), मुंबई-400051

लेवल 2:

यदि आप अपने अनुरोध या शिकायत पर SCCapital.customercare@sc.com से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं तो आप निम्नलिखित को लिख सकते हैं

श्री साक्षी कपूर, प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ)

Sakshi.Kapoor@sc.com पर

आपको 10 कार्य दिवसों के भीतर उत्तर प्राप्त होगा।

लेवल 3:

यदि आप अपने अनुरोध या शिकायत पर Sakshi.Kapoor@sc.com से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं तो आप SCCapital.CEO@sc.com को लिख सकते हैं।

आरबीआई की सिफारिश के अनुरूप एससी कैपिटल ने एक आंतरिक लोकपाल को शामिल किया है जो ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों की समीक्षा करने के लिए एक स्वतंत्र प्राधिकरण है। आंतरिक लोकपाल एक स्वतंत्र दृष्टिकोण साझा करेगा और एससी कैपिटल के शिकायत निवारण तंत्र का हिस्सा होगा। आंतरिक लोकपाल द्वारा लिया गया निर्णय एससी कैपिटल पर बाध्यकारी होगा।

यदि आप अभी भी उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं या एक माह के भीतर एससी कैपिटल से उत्तर नहीं मिला है तो आप एकीकृत लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं। शिकायत ऑनलाइन पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से या ईमेल crpc@rbi.org.in के माध्यम से या फिजिकल लेटर के माध्यम से इस पते पर दर्ज की जा सकती है:

केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक,

चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017

रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

मुख्य विशेषताएं:

1. यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 और क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (2005) के प्रावधानों के तहत भारत में एक विनियमित इकाई द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी।
2. “विनियमित इकाई” का अर्थ है एक बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या योजना में परिभाषित एक सिस्टम भागीदार या कोई अन्य इकाई जिसे रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर उस सीमा तक निर्दिष्ट किया जा सकता है जिसे योजना के अंतर्गत बाहर नहीं रखा गया है।
3. “अपीलीय प्राधिकारी” का अर्थ है योजना का संचालन करने वाले रिज़र्व बैंक के विभाग प्रभारी कार्यकारी निदेशक।
4. रिज़र्व बैंक 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 की नियुक्ति, जैसा भी मामला हो, एक समय में तीन वर्ष से अधिक की अवधि के लिए नहीं की जाएगी।
6. ऑनलाइन की गई योजना के तहत शिकायतें पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर दर्ज की जाएंगी। इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल) और डाक एवं व्यक्तिगत रूप से वितरित शिकायतों सहित भौतिक रूप में शिकायतों को संबोधित किया जाएगा और जांच तथा प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए उस स्थान पर भेजा जाएगा जहां रिज़र्व बैंक का केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित है।
7. यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और इसमें ऐसी जानकारी होगी जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।
8. लोकपाल/उप लोकपाल सेवा में कमी से संबंधित विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा।
9. लोकपाल के समक्ष लाए जा सकने वाले विवाद में उस राशि की कोई सीमा नहीं है जिसके लिए लोकपाल अवार्ड पारित कर सकता है। हालाँकि, शिकायतकर्ता को होने वाले किसी भी परिणामी नुकसान के लिए लोकपाल के पास शिकायतकर्ता के समय की हानि, खर्च और उत्पीड़न/मानसिक पीड़ा के लिए एक लाख रुपये तक के अलावा 20 लाख रुपये तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।
10. जबकि लोकपाल के पास सभी शिकायतों को संबोधित करने और बंद करने का अधिकार होगा। उप लोकपाल के पास योजना के खंड 10 के तहत आने वाली उन शिकायतों को बंद करने और योजना के खंड 14 के तहत बताए गए सुविधा के माध्यम से निपटाई गई शिकायतों को बंद करने का अधिकार होगा।
11. किसी विनियमित इकाई के किसी कार्य या चूक से पीड़ित कोई भी ग्राहक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या योजना के खंड 3(1)(सी) के तहत परिभाषित अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।
12. योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं की जाएगी:
 - क. एक विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय।
 - ख. आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक वेन्डर और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद।
 - ग. ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न हो।

घ. किसी विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें।

ड. एक विवाद जिसमें किसी वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है।

च. एक सेवा जो रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है।

छ. विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और

ज. एक विनियमित इकाई 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. विनियमित इकाई के ग्राहकों से संबंधित विवाद जो योजना के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।

13. योजना के अंतर्गत कोई शिकायत तब तक झूठ नहीं मानी जाएगी जब तक कि:

क. शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित इकाई को एक लिखित शिकायत की थी और -

i शिकायत को विनियमित इकाई द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से निरस्त कर दिया गया था और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला था; और

पपण् शिकायतकर्ता को शिकायत पर विनियमित संस्था से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या जहां कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर लोकपाल को शिकायत की जाती है।

ख. शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है -

ii एक लोकपाल के समक्ष लंबित है या एक लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया है चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो या नहीं।

iii किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित नहीं या, किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया

या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण से चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।

ग. शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद प्रकृति की नहीं है।

घ. ऐसे दावों के लिए परिसीमन अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा 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 एक अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

14. 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 उचित संचार के साथ तदनुसार बंद कर दिया जाएगा।

15. जो शिकायतें खंड 12 और 13 के तहत सुनवाई योग्य नहीं हैं उन्हें शिकायतकर्ता को उपयुक्त संचार जारी करने के लिए अलग किया जाएगा।

16. शेष शिकायतें शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए आगे की जांच के लिए लोकपाल कार्यालयों को भेजी जाएंगी। शिकायत की एक प्रति उस विनियमित इकाई को भी भेजी जाएगी जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है और उसे अपना लिखित संस्करण प्रस्तुत करने का निर्देश दिया गया है।

17. लोकपाल शिकायतकर्ता और विनियमित इकाई के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।

18. विनियमित संस्था, शिकायत प्राप्त होने पर समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर शिकायत में दिए गए कथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण जिन पर भरोसा किया गया है दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न करते हुए दाखिल करेगी।

19. यदि शिकायत का समाधान सुविधा के माध्यम से नहीं किया जाता है तो सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायत के समाधान के लिए विनियमित इकाई के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित उचित समझी जाने वाली कार्रवाई शुरू की जा सकती है।

20. यदि पार्टियों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान हो जाता है तो उसे दोनों पक्षों द्वारा दर्ज और हस्ताक्षरित किया जाएगा और उसके बाद निपटान की शर्तों को संलग्न करते हुए निपटान के तथ्य को दर्ज किया जा सकता है और पार्टियों को निर्धारित समय के भीतर शर्तों का पालन करने का निर्देश दिया जा सकता है।

21. शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:

क. इसे लोकपाल के हस्तक्षेप पर विनियमित इकाई द्वारा शिकायतकर्ता के साथ सुलझा लिया गया है; या

ख. शिकायतकर्ता ने लिखित रूप से या अन्यथा (जिसे दर्ज किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या

ग. शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

22. उप लोकपाल या लोकपाल किसी भी लेवल पर किसी शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत की गई है:

क. खंड 10 के तहत गैर-रखरखाव योग्य है; या

ख. सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति में है।

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

क. उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या

ख. परिणामी हानि के लिए मांगा गया मुआवज़ा खंड 8(2) में दर्शाए अनुसार मुआवज़ा देने की लोकपाल के अधिकार से परे है; या

ग. शिकायतकर्ता द्वारा उचित उद्धम के साथ शिकायत पर कार्रवाई नहीं की गई है; या

घ. शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है; या

ङ. शिकायत में विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और लोकपाल के समक्ष की कार्यवाही ऐसी शिकायत के निर्णय के लिए उपयुक्त नहीं है; या

च. लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति नहीं हुई है या असुविधा नहीं हुई है।

24. शिकायतकर्ता, खंड 15(1) के तहत एक अवार्ड या खंड 16(2)(सी) से 16(2)(एफ) के तहत एक शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित होकर अवार्ड की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

25. अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वही प्रभाव होगा जो खंड 15 के तहत लोकपाल द्वारा पारित अवार्ड या खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज करने के आदेश, जैसा भी मामला हो, के समान होगा।

योजना की एक प्रति हमारी शाखाओं में उपलब्ध है और इसे अनुरोध पर साझा किया जाएगा।