

रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

तक्रार निवारण धोरणानुसार, ज्या ग्राहकांना अभिप्राय द्यायचा आहे किंवा त्यांची तक्रार पाठवायची आहे ते स्टँडर्ड चार्टर्ड कॅपिटल लिमिटेड (एससी कॅपिटल) कडे उपलब्ध असलेल्या खालील माध्यमांचा वापर करू शकतात :

स्तर 1 :

- सोमवार ते शुक्रवार (राष्ट्रीय सुट्टी वगळता) सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:30 दरम्यान आमच्या फोन बँकिंग हेल्पलाइन 1800 209 0505 वर कॉल करा :
- ग्राहक तक्रारी नोंदवण्यासाठी आमच्या शाखेत देखील येऊ शकतात.
- आम्हाला SCCapital.customercare@sc.com वर ईमेल करा किंवा खालील पत्त्यावर आम्हाला लिहा:

स्टँडर्ड चार्टर्ड कॅपिटल लि.

12वा मजला, क्रेसेन्डो, सी 38/39, जी-ब्लॉक,

बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स (बीकेसी),

बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400051

स्तर 2 :

जर तुम्ही तुमच्या विनंती किंवा तक्रारीवर SCCapital.customercare@sc.com कडून मिळालेल्या प्रतिसादाने समाधानी नसाल, तर तुम्ही

श्री. साक्षी कपूर, प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर (पीएनओ)

यांना Sakshi.Kapoor@sc.com. वर लिहू शकता.

तुम्हाला 10 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद मिळेल.

स्तर 3 :

जर तुम्ही तुमच्या विनंती किंवा तक्रारीवर Sakshi.Kapoor@sc.com कडून मिळालेल्या प्रतिसादाने समाधानी नसाल, तर तुम्ही SCCapital.CEO@sc.com वर लिहू शकता.

आरबीआयच्या शिफारशीनुसार, एससी कॅपिटलने अंतर्गत लोकपालची भूमिका समाविष्ट केली आहे, जो ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारींचे पुनरावलोकन करण्यासाठी एक स्वतंत्र अधिकारी आहे. अंतर्गत लोकपाल

स्वतंत्र मत मांडेल आणि एससी कॅपिटलच्या तक्रार निवारण यंत्रणेचा भाग असेल. अंतर्गत लोकपालने घेतलेला निर्णय एससी कॅपिटलवर बंधनकारक असेल.

जर तुम्ही अजूनही प्रतिसादाने समाधानी नसाल किंवा एका महिन्याच्या आत एससी कॅपिटलकडून प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर तुम्ही एकात्मिक लोकपालकडे तक्रार दाखल करू शकता. तक्रार ऑनलाइन <https://cms.rbi.org.in> पोर्टलद्वारे किंवा crpc@rbi.org.in या ईमेलद्वारे किंवा प्रत्यक्ष पत्त्यावर पत्राद्वारे दाखल केली जाऊ शकते :

सेंट्रलाईज्ड रिसीप्ट अँड प्रोसेसींग सेंटर, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017.

रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

ठळक वैशिष्ट्ये :

1. ही योजना भारतातील नियमन केलेल्या संस्थेने त्यांच्या ग्राहकांना रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, 1934, बँकिंग नियमन कायदा, 1949 आणि पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टम्स कायदा, 2007 आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) कायदा, 2005 (2005 चा 30) च्या तरतुदीनुसार प्रदान केलेल्या सेवांना लागू होईल.
2. “नियमन केलेले संस्था” म्हणजे बँक किंवा योजनेत परिभाषित केल्याप्रमाणे बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी किंवा सिस्टम सहभागी, किंवा योजनेअंतर्गत वगळण्यात आलेली नाही त्या मर्यादेपर्यंत, रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेली कोणतीही संस्था.
3. “अपील प्राधिकरण” म्हणजे योजनेचे व्यवस्थापन करणाऱ्या रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक
4. योजनेअंतर्गत त्यांना सोपवण्यात आलेली कामे पार पाडण्यासाठी रिझर्व्ह बँक तिच्या एक किंवा अधिक अधिकार्यांना लोकपाल आणि उपलोकपाल म्हणून नियुक्त करू शकते.
5. लोकपाल किंवा उपलोकपाल, जसे असेल तसे, यांची नियुक्ती एका वेळी तीन वर्षांपेक्षा जास्त नसलेल्या कालावधीसाठी केली जाईल.
6. योजनेअंतर्गत ऑनलाइन केलेल्या तक्रारी <https://cms.rbi.org.in> या पोर्टलवर नोंदवल्या जातील. इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने (ई-मेल) आणि प्रत्यक्ष स्वरूपात तक्रारी, ज्यामध्ये पोस्टल आणि हाताने पाठवलेल्या तक्रारींचा समावेश आहे, त्यांचे निराकरण केले जाईल आणि रिझर्व्ह बँकेचे सेंट्रलाईज्ड रिसीप्ट अँड प्रोसेसींग सेंटर स्थापन केलेल्या ठिकाणी छाननी आणि प्रारंभिक प्रक्रियेसाठी पाठवले जाईल.

7. तक्रार, जर प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली गेली असेल, तर तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने योग्यरित्या स्वाक्षरी केली पाहिजे. तक्रार अशा प्रारूपात इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक स्वरूपात सादर केली जाईल आणि रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या माहितीसह सादर केली जाईल.
8. लोकपाल/उप लोकपाल नियमन केलेल्या संस्थांच्या ग्राहकांच्या सेवेतील उणीवेशी संबंधित तक्रारींचा विचार करतील.
9. लोकपाल ज्या वादात निवाडा देऊ शकतो त्यावर लोकपालसमोर आणता येणार्या रकमेची कोणतीही मर्यादा नाही. तथापि, तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही परिणामी नुकसानासाठी, लोकपालला 20 लाख रुपयांपर्यंत भरपाई देण्याचा अधिकार असेल, त्याव्यतिरिक्त, तक्रारदाराचा वेळ, खर्च आणि तक्रारदाराला झालेल्या छळ/मानसिक त्रासासाठी एक लाख रुपयांपर्यंत भरपाई देण्याचा अधिकार असेल.
10. लोकपालला सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्याचा आणि बंद करण्याचा अधिकार असेल, तर उप लोकपालाला योजनेच्या कलम 10 अंतर्गत येणार्या तक्रारी आणि योजनेच्या कलम 14 अंतर्गत नमूद केल्यानुसार सुविधांद्वारे निकाली काढलेल्या तक्रारी बंद करण्याचा अधिकार असेल.
11. नियमन केलेल्या संस्थेच्या कृतीमुळे किंवा चुकीमुळे सेवेत उणीव निर्माण झाल्यामुळे कोणताही ग्राहक या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा योजनेच्या कलम 3(1)(क) अंतर्गत परिभाषित केलेल्या अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.
12. सेवेतील उणीवांबद्दल कोणतीही तक्रार योजनेअंतर्गत केली जाणार नाही ज्यामध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल :
 - अ. नियमन केलेल्या संस्थेचा व्यावसायिक निवाडा/व्यावसायिक निर्णय
 - ब. आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेल्या संस्थेमधील वाद.
 - क. लोकपालाला थेट संबोधित न केलेली तक्रार.
 - ड. नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकार्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी
 - ई. कायदेशीर किंवा कायदा अंमलबजावणी करणार्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून नियमन केलेल्या संस्थेद्वारे कारवाई सुरू केली जाते असा वाद.
 - फ. रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा
 - ग. नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद; आणि
 - ह. नियमन केलेल्या संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद
 - य. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्या (नियमन) कायदा, 2005 च्या कलम 18 मध्ये ज्यासाठी उपाय प्रदान केला गेला आहे असा वाद
 - ज. योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियमन केलेल्या संस्थेच्या ग्राहकांशी संबंधित वाद
13. अन्यथा योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल केली जाणार नाही :

अ. तक्रारदाराने योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी संबंधित नियमन केलेल्या संस्थेकडे लेखी तक्रार केली असेल आणि -

1. तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नियमन केलेल्या संस्थेने फेटाळली असेल आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नसेल; किंवा नियमन केलेल्या संस्थेला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नसेल; आणि

2. तक्रारदाराला नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा, जर कोणतेही उत्तर मिळाले नाही तर, तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार दाखल केली जाते.

ब. तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणाशी संबंधित नाही जी आधीच आहे -

1. लोकपालासमोर प्रलंबित किंवा लोकपालाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा हाताळलेले, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक प्राप्त झालेली किंवा नसलेली.

2. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ

किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एका किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांकडून प्राप्त झालेली असो वा नसो.

क. तक्रार अपमानास्पद, धुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नसावी.

ड. अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेचा कालावधी संपण्यापूर्वी नियमन केलेल्या संस्थेकडे केलेली तक्रार.

ई. तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान करत असेल.

फ. तक्रारदाराने स्वतः किंवा वकिलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे, जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसेल.

14. सूचना देण्याच्या किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागण्याच्या स्वरूपाच्या तक्रारी योजनेअंतर्गत वैध तक्रारी मानल्या जाणार नाहीत आणि तक्रारदाराला योग्य पत्रव्यवहार करून त्या बंद केल्या जातील.

15. कलम 12 आणि 13 अंतर्गत ज्या तक्रारी राखता येत नाहीत त्या तक्रारदाराला योग्य पत्रव्यवहार देण्यासाठी वेगळ्या केल्या जातील.

16. उर्वरित तक्रारी तक्रारदाराला सूचना देऊन पुढील तपासणीसाठी लोकपालाच्या कार्यालयात सोपवल्या जातील. तक्रारीची एक प्रत ज्या नियमन केलेल्या संस्थेविरुद्ध तक्रार दाखल केली आहे त्यांनाही पाठवली जाईल आणि त्यांची लेखी आवृत्ती सादर करण्याचे निर्देश दिले जातील.

17. लोकपाल तक्रारदार आणि नियमन केलेल्या संस्थेमध्ये सुलभीकरण किंवा समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे कराराद्वारे तक्रारीचे निराकरण करण्यास प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करेल.
18. तक्रार मिळाल्यानंतर, नियमन केलेल्या संस्थेने तक्रारीतील युक्तिवादांना उत्तर म्हणून 15 दिवसांच्या आत लोकपालसमोर त्याच्या लेखी उत्तरासह, ज्या कागदपत्रांवर अवलंबून आहे त्यांच्या प्रती सादर केल्या पाहिजेत.
19. जर तक्रार सुलभीकरणाद्वारे सोडवली गेली नाही, तर योग्य वाटेल अशी कारवाई, ज्यामध्ये तक्रारदाराची नियमित संस्थेच्या अधिकार्यांसोबत बैठक, सामंजस्य किंवा मध्यस्थीद्वारे तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी केली जाऊ शकते.
20. जर पक्षांमध्ये तक्रारीचा कोणताही सौहार्दपूर्ण तोडगा निघाला, तर तो दोन्ही पक्षांकडून नोंदवला जाईल आणि त्यावर स्वाक्षरी केली जाईल आणि त्यानंतर, तोडग्याची वस्तुस्थिती नोंदवली जाईल, समझोत्याच्या अटींशी जोडली जाईल, पक्षांना निर्धारित वेळेत अटींचे पालन करण्याचे निर्देश दिले जातील.
21. तक्रार तेव्हा सोडवली गेली असे मानले जाईल जेव्हा :
 - अ. लोकपालाच्या हस्तक्षेपानंतर विनियमित संस्थेने तक्रारदाराशी तोडगा काढला आहे; किंवा
 - ब. तक्रारदाराने लेखी किंवा अन्यथा (जे नोंदवले जाऊ शकते) सहमती दर्शविली आहे की तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा
 - क. तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे.
22. उप लोकपाल किंवा लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतात जर असे दिसून आले की तक्रार :
 - अ. कलम 10 अंतर्गत देखभाल करण्यायोग्य नाही; किंवा
 - ब. सूचना देण्याच्या किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागण्याच्या स्वरूपात आहे.
23. लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतो जर :
 - अ. त्यांच्या मते सेवेत कोणतीही उणीव नाही; किंवा
 - ब. परिणामी झालेल्या नुकसानासाठी मागितलेली भरपाई कलम 8(2) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याच्या लोकपालाच्या अधिकाराबाहेर आहे; किंवा
 - क. तक्रारदाराने वाजवी काळजीने तक्रारीचा पाठपुरावा केला नाही; किंवा
 - ड. तक्रार कोणत्याही पुरेशा कारणाशिवाय आहे; किंवा
 - ई. तक्रारीसाठी विस्तृत कागदपत्रे आणि तोंडी पुराव्यांचा विचार करणे आवश्यक आहे. आणि अशा तक्रारीचा निर्णय घेण्यासाठी लोकपालसमोरील कार्यवाही योग्य नाही; किंवा
 - फ. लोकपालाच्या मते तक्रारदाराचे कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झाली नाही.

24. तक्रारदार, कलम 15(1) अंतर्गत दिलेल्या निवाड्यामुळे किंवा कलम 16(2)(क) ते 16(2)(फ) अंतर्गत तक्रार नाकारल्यामुळे, निवाडा मिळाल्याच्या किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत, अपीलीय प्राधिकरणासमोर अपील करू शकतो.
25. अपीलीय प्राधिकरणाच्या आदेशाचा परिणाम कलम 15 अंतर्गत लोकपालाने दिलेल्या निवाड्यासारखा किंवा कलम 16 अंतर्गत तक्रार नाकारण्याच्या आदेशासारखाच असेल.

योजनेची प्रत आमच्या शाखांमध्ये उपलब्ध आहे आणि ती विनंती केल्यास सामायिक केली जाईल.