

## एग्रीवाइज फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में स्टारएग्री फाइनेंस लिमिटेड)

### रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१

भारतीय रिज़र्व बैंक ने वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र को अपने द्वारा विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों के लिए सरल और अधिक उत्तरदायी बनाने के लिए, तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत किया है - (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, २००६, जैसा कि ०१ जुलाई तक संशोधित किया गया है, २०१७; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, २०१८; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, २०१९ को "रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१" (योजना) में। यह योजना १२ नवंबर, २०२१ से लागू होगी।

### मुख्य विशेषताएं

#### शिकायत का आधार

कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था (आरई) के किसी कार्य या चूक से प्रभावित सेवा में कमी के परिणामस्वरूप व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

"अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एक वकील के अलावा अन्य व्यक्ति, जिसे लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत किया गया हो।"

#### शिकायत के गैर-रखरखाव के लिए आधार

- एक विनियमित इकाई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक विनियमित इकाई के बीच विवाद;
- एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है;
- एक विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- एक विवाद जिसमें एक वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है;
- एक सेवा जो रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; तथा
- एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

#### योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक

- (i) शिकायतकर्ता ने, योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की थी और
  - (ए) शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित संस्था द्वारा खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के ३० दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; तथा
  - (बी) शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या शिकायत की तारीख से एक साल और ३० दिनों के भीतर, जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत लोकपाल को की जाती है।

(ii) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है-

(ए) एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा निपटाया या योग्यता के आधार पर निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;

(बी) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;

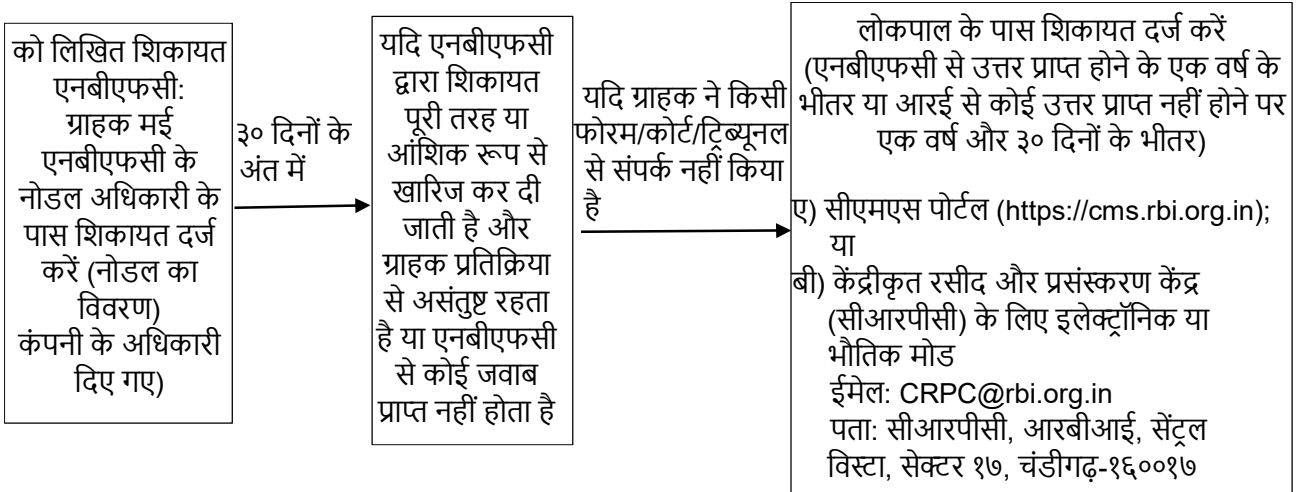
(iii) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है;

(iv) इस तरह के दावों के लिए सीमा अधिनियम, १९६३ के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी;

(v) शिकायतकर्ता योजना के खंड ११ में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;

(vi) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

### **शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:**



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 रूप में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जानी चाहिए जिसमें रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की गई जानकारी हो।

### **लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?**

लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सारांश है

सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है यदि नहीं पहुंचा —————> तो पुरस्कार / आदेश जारी कर सकते हैं

क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपीलीय है → तो अपीलीय प्राधिकारी: योजना का संचालन करने वाले रिज़र्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक।

### **अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील**

लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख के 30 दिनों के भीतर, कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), भारतीय रिज़र्व बैंक को अपील कर सकता है।

अपील प्राधिकारी, यदि यह संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था, तो 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति नहीं दे सकता है।

ध्यान दें:

- i. मैं। यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- ii. द्वितीय ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।
- iii. योजना के अधिक विवरण के लिए कृपया [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) या <https://cms.rbi.org.in> देखें।
- iv. ग्राहक शाखा प्रबंधक से लोकपाल योजना की प्रति प्राप्त कर सकते हैं।

### **विवरण प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) कंपनी द्वारा नियुक्त**

प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और पता

श्री कल्पेशकुमार ओझा

एग्रीवाइज फिनसर्व लिमिटेड

६०१-६०४, ए-विंग, बोनान्ज़ा बिल्डिंग, सहार प्लाजा, जेबी नगर मेट्रो स्टेशन,

जेबी नगर, अंधेरी (पूर्व), मुंबई - ४०००५९।

फोन: ०२२ - ४०४६७७०१

ईमेल आईडी: [grievance@agriwise.com](mailto:grievance@agriwise.com)