

HOME PLUS FINANCE PRIVATE LIMITED

**GRIEVANCE REDRESSAL FRAMEWORK FOR HANDLING
CUSTOMER COMPLAINTS / GRIEVANCES**

GRIEVANCE REDRESSAL FRAMEWORK FOR HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS / GRIEVANCES

Stage 1 – Grievance Redressal at Branch level

The customer may register his/her query/ complaint to Company which shall be addressed by the Branch Manager by email or through phone. The customer can also personally visit the branch office and make the complaint in writing to the Branch Manager in the complaint register available in the branch. On registering the complaint customer shall be provided a Reference number for the complaint lodged with Company for future correspondence. The branch manager shall make efforts to resolve the complaint to the entire satisfaction of the customer. The complaint and it's resolution thereon should be informed to Principal Nodal Officer through a formal communication.

Stage 2 - Grievance redressal framework at Head Office

If the customer is not satisfied with resolution provided by the local branch office, the customer may provide feedback or send in their complaint using the following channels between **9:00 am and 5.00 pm, from Monday to Friday (except on national holidays)**

Call our Customer Care Helpline 0452-4347489.

Email us to reachus@homeplusfinance.co.in

Write to us at the below mentioned address

CUSTOMER CARE DEPARTMENT

HOME PLUS FINANCE PRIVATE LIMITED

Shop No.C8, 4th Floor, West Side, Door No 564/1,

12th East Cross Street, Anna Nagar, Madurai – 625020.

Stage 3 - Escalation

- In case the complaint is not resolved within given time or if the customer is not satisfied with the solution provided, the customer can approach the Principal Nodal Officer.
- The name and contact details of the Principal Nodal Officer is as follows:

MANI RAJARAM

HOME PLUS FINANCE PRIVATE LIMITED,

Name:

C8 Door No 564/1, 12th East Cross Street , Anna Nagar, Madurai -625020

Email id – manirajaram@homeplusfinance.in

Ph: 0452-4347489

Mobile:09942908555

Stage – 4 – Escalation with Ombudsman

Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2021

Salient Features.

In case of grievance, the customer may prefer a written complaint with the Regional office of the Company, in respect of the following, provided the matter is not referred to any court or forum:

- Interest/Deposit not paid OR paid with delay
- Cheque not presented OR done with delay
- Not conveyed the amount of loan sanctioned, terms & conditions, annualised rate of interest, etc.
- Notice not provided for changes in agreement, levy of charges
- Failure to ensure transparency in contract/loan agreement
- Failure/ Delay in releasing securities/documents
- Failure to provide legally enforceable built-in repossession in contract/ loan agreement
- RBI directives not followed by NBFC
- Guidelines on Fair Practices Code not followed

1. At the end of one month:

- I. If reply is not received from the Company within one month, OR,
- II. the customer remain dissatisfied with the reply,
- III. The customer may file a complaint with NBFC Ombudsman (not later than one year after the reply from the Company). The addresses and E Mail IDs of respective Ombudsman Offices are given at Para 13A. Alternately the complaint may also be filed online at (<https://cms.rbi.org.in>)

2. At Ombudsman Office:

- I. Proceedings before Ombudsman are summary in nature;
- II. Settlement through reconciliation;
- III. If not reached, issue Award /Order;
- IV. If customer is not satisfied with the decision of Ombudsman, he may prefer an appeal with the Appellate Authority namely Deputy Governor, RBI.
- V. NBFC may go in for appeal within 30 days from the date of receipt of the letter of Award;
- VI. This is an Alternate Dispute Resolution Mechanism and the customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal



Home Plus Finance (P) Ltd

at any stage.

VII. Name and address of the NBFC Ombudsman are given below:

A. Name and address of the NBFC Ombudsman:

Centre	Address of the Office of NBFC Ombudsman	Area of Operation
Chennai	C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001 STD Code: 044 Telephone No : 25395964 Fax No : 25395488 Email : nbfcchennai@rbi.org.in	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry
Mumbai	C/o Reserve Bank of India RBI Byculla Office Building Opp. Mumbai Central Railway Station Byculla, Mumbai-400 008 STD Code: 022 Telephone No : 23028140 Fax No : 23022024 Email : nbfc Mumbai@rbi.org.in	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu
New Delhi	C/o Reserve Bank of India Sansad Marg New Delhi -110001 STD Code: 011 Telephone No: 23724856 Fax No : 23725218-19 Email : nbfcnewdelhi@rbi.org.in	Delhi, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Haryana, Punjab, Union Territory of Chandigarh Himachal Pradesh, and Rajasthan and State of Jammu and Kashmir
Kolkata	C/o Reserve Bank of India 15, Netaji Subhash Road Kolkata-700 001 STD Code: 033 Telephone No : 22304982 Fax No : 22305899 Email : nbfcokolkata@rbi.org.in	West Bengal, Sikkim, Odisha, Assam, Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Tripura, Bihar and Jharkhand

3. Mandatory display requirements

- I. Company has the following in all our Regional Offices and branches:
- II. Fair Practices Code
- III. Appropriate arrangement for receiving complaints and suggestions.
- IV. Display of the name, address and contact number of the Complaint Redressal Officer. The process of the complaints redressal unit will ensure closure of all complaints to the customers' satisfaction.
- V. They will ensure that the complaint is escalated to the appropriate levels in case it is not possible to resolve at his/her level. Whilst the ultimate endeavor is to ensure that the Company reaches a situation where its customers don't have to complain to senior management to get an effective redressal the Company has put in a robust mechanism to handle these complaints, review them from a point of view of understanding reasons for the complaint and for the escalation and working on prevention of recurrence thereof.

4. Time frame

- I. To register complaints, the customers may use any of the channels mentioned above (refer point (a) on Internal Machinery to handle the customer complaints). If the complaint has been received in writing, Company will endeavor to send an acknowledgement / response **within a week**. Once the matter is examined, Company endeavours to either send a final response to the customer or an intimation seeking more time within one month upon receipt of complaint.
- II. Complaints that are received at the Company's end will be seen in the right perspective and would be analyzed from all possible angles.
- III. The communication of Company's stand on any issue will be provided to the customers. Complaints that require some time for examination of issues involved will be acknowledged promptly.
- IV. The aforesaid policy will be reviewed periodically /revised as and when there are any new changes incorporated by Company in handling complaints / grievances of the customer which includes introduction of new grievance channels, if any.

Salient features of Integrated Ombudsman Scheme – 2021
(Inserted by Notification Ref. CEPD. PRD. No. S544/13.01.001/2022-23 dated August 5, 2022)

Consumer Education and Protection

The Reserve Bank's approach to customer service focusses on protection of customers' rights, enhancing the quality of customer service, spreading awareness and strengthening the grievance redressal mechanism in banks and also in the Reserve Bank.

Integrated Ombudsman Scheme, 2021

The Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 was launched on November 12, 2021 in virtual mode by Hon'ble Prime Minister Shri Narendra Modi. The scheme provides cost-free redress of customer complaints involving deficiency in services rendered by entities regulated by RBI, if not resolved to the satisfaction of the customers or not replied within a period of 30 days by the regulated entity.

Some of the salient features of the Integrated Ombudsman Scheme, 2021 are:

- It will no longer be necessary for a complainant to identify under which scheme he/she should file complaint with the Ombudsman.
- The Scheme defines 'deficiency in service' as the ground for filing a complaint, with a specified list of exclusions. Therefore, the complaints would no longer be rejected simply on account of "not covered under the grounds listed in the scheme".
- The Scheme has done away with the jurisdiction of each ombudsman office.
- A Centralised Receipt and Processing Centre has been set up at RBI, Chandigarh for receipt and initial processing of physical and email complaints in any language. The responsibility of representing the Regulated Entity and furnishing information in respect of complaints filed by customers against the Regulated Entity would be that of the Principal Nodal Officer in the rank of a General Manager in a Public Sector Bank or equivalent.
- The Regulated Entity will not have the right to appeal in cases where an Award is issued by the ombudsman against it for not furnishing satisfactory and timely information/documents.

Responsibility of PNO/NO

- Regulated entities should appoint a Principal Nodal Officer (PNO) with a rank of GM or officer of equivalent rank.
- PNO will be the central point of contact between the Ombudsman and the Regulated Entity (RE).
- Complaints shall go directly to REs upon registration in the CMS Portal/ CRPC and get assigned to PNO as well as Nodal Officer (NO).
- PNO can reassign complaints to alternate NO if any NO is on leave / inactive.

Resolution of complaint

- Ombudsman to promote settlement of complaint by agreement between the complainant and the Regulated Entity through facilitation or conciliation or mediation.
- Regulated Entity to submit its reply to the Ombudsman for the averments in the complaint enclosing the relevant documents, within 15 days.
- Ombudsman may grant further time at his/her discretion, at the request of the Regulated Entity.
- If RE fails to submit its reply and documents within the time stipulated, the Ombudsman may proceed ex-parte and pass appropriate Order or Award.
- If the complaint is not resolved through facilitation, the Ombudsman may exercise other appropriate methods including a meeting of the complainant with RE for resolution of the complaint by conciliation or mediation.

Award by the Ombudsman

- An Ex-parte Award will be issued for non-furnishing of information within stipulated time by Regulated Entities.
- If complaint is not resolved through facilitation or conciliation or mediation, based on documents and after giving a reasonable opportunity to both the parties, an Award will be passed.
- In the Award passed, the maximum compensation exclusive of the amount involved in the dispute will not be, an amount which is more than the actual loss suffered by the complainant, or twenty lakh rupees whichever is lower.
- Maximum compensation of Rs. 1 lakh to the complainant for the loss of the complainant's time, expenses incurred by the complainant, harassment and mental anguish suffered by the complainant.

Appellate Authority

- Appellate Authority will be Executive Director, CEPD.
- No right of appeal to Regulated Entities for Awards issued for violation of provisions related to not furnishing of appropriate and satisfactory information within stipulated time.
- The party aggrieved by the Award can file an appeal, within thirty days of the date of receipt of communication of Award or rejection of the complaint.

Regulated Entity to display salient features of the Scheme

- Display- at all branches & places of business
 - the names and contact details (Telephone / mobile number and E-mail ID) of PNO
 - the details of complaint lodging portal of Ombudsman (<https://cms.rbi.org.in>)
 - The salient features of the scheme – English, Hindi, Regional Language
 - Copy of the scheme shall be available with one designated officer in each branch.
 - Copy of the Scheme shall be prominently displayed and updated on the website.

ரிசர்வ் வங்கி – ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021

முக்கிய அம்சங்கள்

இந்த ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 நவம்பர் 12, 2021-லிருந்து அமலுக்கு வருகிறது. இந்தத் திட்டம் 'ஒரே தேசம் ஒரே ஒம்புட்ஸ்மேன்' ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மேன் வழிமுறை நடுநிலை அதிகார வரம்பின் மூலமாக அணுகுகிறது. இது இப்போது இருக்கும் ஆர்பிஐ-யின் 3 ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டங்களான, (i) வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2006; (ii) பேங்க் அல்லாத ஃபைனான்ஷியல் கம்பெனிகள், 2018-க்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிமாற்றங்களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2019.

பொருந்தக் கூடிய தன்மை:

இந்தத் திட்டம் பின்வரும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களை பாதுகாக்கும்(RE):

- i. அனைத்து கமர்ஷியல் வங்கிகள், பிராந்திய கிராம வங்கிகள், ரூபாய் 50 கோடி அல்லது அதற்கும் மேல் வைப்பு நிதி உள்ள முந்தைய நிதியாண்டு தேதியிட்ட தணிக்கை செய்யப்பட நிதியறிக்கை திட்டமிடப்பட்ட முதன்மை(நகர்புற)கூட்டுறவு வங்கிகள்.
- ii. அனைத்து வங்கியிலா நிதி நிறுவனங்கள்(NBFC)(வீட்டு வசதி நிதி நிறுவனங்கள் தவிர)எவை(a) வைப்பு நிதியை அங்கீகரிக்கிறதோ அல்லது ஒப்புக் கொள்கிறதோ;(b)நல்ல வாடிக்கையாளர் அடித்தளத்துடன் ரூபாய் 100 கோடி அல்லது அதற்கும் மேல் வைப்பு நிதி உள்ள முந்தைய நிதியாண்டு தேதியிட்ட தணிக்கை செய்யப்பட நிதியறிக்கை கொண்ட நிறுவனங்கள்; அதோடு
- iii. அனைத்து வகையான பங்கேற்பாளர்களும் கீழ்க்கண்ட திட்டத்தின் கீழ் வருகிறார்கள்.

இந்த திட்டத்தின் கீழ் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் செய்முறைகள்:

- I. **புகாரின் அடிப்படை:** நெறிமுறைபடுத்தப்பட்ட எந்த செயலோ/ஒதுக்கலோ கொடுக்காமல் சேவையில் குறையிருந்தால் தனியாகவோ அல்லது ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ புகாரளிக்கலாம்.
“அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி” என்றால், வக்கீலைத் தவிர (வக்கீல் பாதிக்கப் பட்ட நபராக இருந்தாலொழிய)சரியாக நியமிக்க பட்டு மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்டு ஒம்புட்ஸ்மேன் முன்னால் எழுத்து வாயிலாக புகார் சார்பாக வாதாடலாம்.
- II. **இதைத் தவிர, திட்டத்தின் கீழ் புகார் வராதது:**
 - a) இந்த திட்டத்தின் கீழ் புகாரளிக்கும் முன், ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்துக்கு எழுத்து வடிவ புகார் அளிக்கப்பட்டு இருக்கவேண்டும். அதோடு

- i. ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்தால் அந்தப் புகார் முழுதாகவோ, பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டால், மற்றும் புகாரளித்தவருக்கு கிடைத்த பதில் திருப்தி யளிக்காவிட்டாலோ; அல்லது புகார் கொடுத்த 30 நாட்களுக்குள் பதில் கிடைக்காவிட்டாலோ; அதோடு
- ii. ஒழுங்கு முறை நிறுவனத்திலிருந்து பதில் கிடைத்த ஒரு வருடத்திற்குள் புகாரளித்தவர் ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு புகார் கொடுத்தால் அல்லது, புகார் அளித்த தேதியில் இருந்து ஒரு வருடம் 30 நாட்களுக்குள் பதில் கிடைக்காவிட்டாலும்.

b) இந்தப் புகாரின் மேல் ஏற்கனவே எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கையின் கீழ் இல்லாமல்:

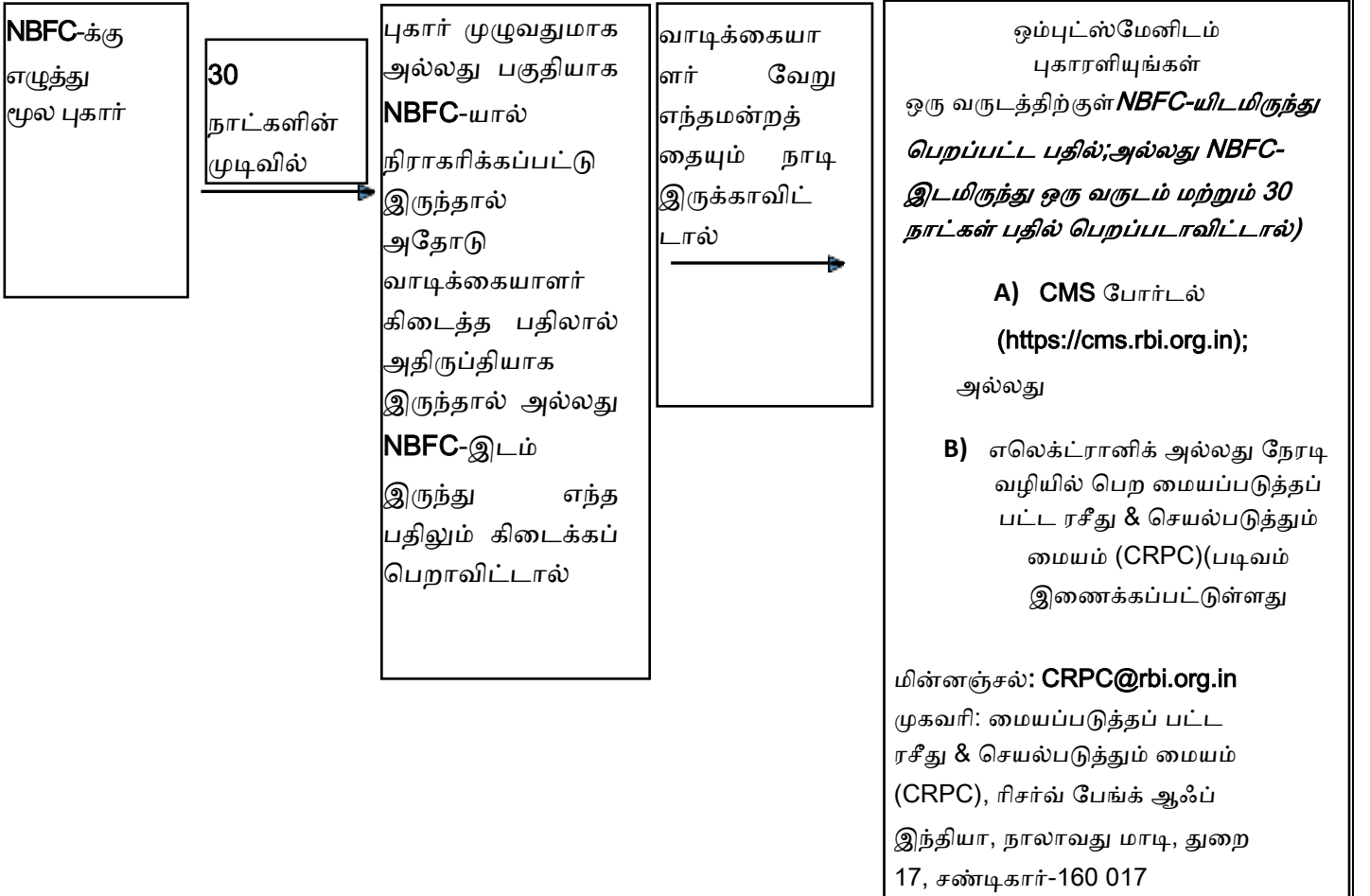
- i. ஒரு ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் நிலுவையில் இருந்தால் அல்லது முடிந்திருந்தால் அல்லது தகுதியின் கீழ் கையாளப்பட்டு இருந்தால், ஒரே புகாரை பெற்றிருந்தாலோ இல்லையோ, அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கும் மேல் புகார்களிலாலோ, அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட குழுக்களால் கொடுக்கப்பட்டு இருந்தாலோ;
- ii. முன்பே ஏதோ கோர்ட், ட்ரிபியூனல் அல்லது நடுவராலோ அல்லது மற்ற மன்றம் அல்லது அதிகாரம் முன்பாக நிலுவையில் இருந்தாலோ; அல்லது கையாண்டோ, முடித்து இருந்தாலோ, எந்த கோர்ட், ட்ரிபியூனல் அல்லது நடுவராலோ அல்லது மற்ற மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே புகார் கிடைக்கப்பெறாமல் இருந்தாலோ அல்லது ஒன்றோ அல்லது அதற்கும் மேல் புகார்களோ/குழுக்களோ சம்பந்தப்பட்டது

- c) புகார் தவறான அல்லது அற்பமான அல்லது எரிச்சலூட்டும்படியாகவோ இருந்தால்;
- d) ஒழுங்கு முறை நிறுவனத்திடம் காலவரம்புச் சட்டம், 1963-இன் படி இப்படி பட்ட கோரிக்கைகளுக்காக காலாவதி ஆகும் முன்பே புகார் அளிக்கப்பட்டு இருக்கவேண்டும்.
- e) திட்ட பிரிவு 11-யில் குறிப்பிட்டுள்ள படி புகாரில் முழு விவரங்களும் கொடுக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்;
- f) புகார் சொந்தமாகவோ அல்லது ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ, வக்கீலாக இல்லாமல், பாதிக்கப்பட்டவர் வக்கீலாக இருந்தால் ஒழிய, ஒருவரால் அளிக்கப்பட்டு இருக்க வேண்டும்.

III. திட்டத்தின் கீழ் பராமரிக்கப்படாத ஒரு புகாரில் இது போல விஷயங்கள் சம்பந்தப் பட்டு இருக்கும்-

- a) ஆர்இ-யின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு
- b) ஆர்இ மற்றும் வியாபாரியின் நடுவே வெளிப்புற ஒப்பந்தத்தை பற்றிய பிரச்சனை
- c) ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் நேரடியாக அதிருப்திகள் சொல்லப்படாதது;
- d) ஆர்இ-யின் பிரதிநிதி மற்றும் நிர்வாகத்தின் மேலுள்ள பொதுவான அதிருப்தி;
- e) சட்ட ரீதியான அல்லது சட்ட அதிகாரத்தை அமல் படுத்தும் அதிகாரியினால் புகாரின் மேல் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை தொடர்பான பிரச்சினை;
- f) RBI-யின் ஒழுங்குமுறை நோக்கத்தின் வரைமுறைக்குள் சேவைகள் இல்லை;
- g) ஆர்இ-களிடையே பிரச்சினை;
- h) ஒரு ஆர்இ-யின் முதலாளி-தொழிலாளி உறவு இடையேயான பிரச்சனை;

புகார் அளிப்பதற்கான வழிமுறைகள்:



➤ மேல் முறையீட்டு ஆணையத்திடம் முறையீடு:

- புகார் பட்டம் அல்லது நிராகரிப்பு வாயிலாக ஒம்புட்ஸ்மேன் ஆபீஸால் நிறுத்தப்பட்டு இருந்தால், ஒரு வேளை புகார் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் பட்டம் அல்லது நிராகரிப்பு வாயிலாக நிறுத்தப்பட்டு இருந்தால், எக்சிகியூட்டிவ் டைரக்டர், நுகர்வோர் கல்வி & பாதுகாப்புத் துறை (CEPD), RBI-யில் மேல் முறையீடு செய்யவும்.
- மேல்முறையீட்டு ஆணையம் ஒரு வேளை, புகாரில் போதுமான காரணம் இருந்தால் குறிப்பிட்ட நாட்களுக்குள் புகாரளித்திருக்காவிட்டாலும், மேலும் 30 நாட்கள் தவணை காலம் கொடுக்கலாம்.

புகார்களுக்கு தீர்வு:

- ஒம்புட்ஸ்மேன் முன்னால் ஒருங்கிணைத்து தொகுப்பாக சொல்லப்படும்.
- முடிவு, வசதி, பேச்சு வார்த்தை அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் எட்ட முயற்சி செய்யப்படும். இயலாவிட்டால், பட்டமோ/ஆணையோ கொடுக்கலாம்.

குறிப்பு:

- இது தீர்வு காணும் ஒரு மாற்று வழி.
- புகார் அளிக்க கோர்ட், ட்ரிப்ப்யூனல் அல்லது நடுவரையோ அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரத்தையோ அணுக முழு சுதந்திரம் உண்டு.

திட்டத்தின் முழு சாராம்சத்திற்கு தயவு செய்து

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf-ஐ பார்க்கவும்

रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021

मुख्य विशेषताएँ

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021, 12 नवंबर 2021 से प्रभावी है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण को अपनाती है। यह आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करती है, अर्थात् (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019।

प्रयोज्यता:

इस योजना में निम्नलिखित विनियमित संस्थाएँ (आरई) शामिल हैं:

- सभी वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक, जिनकी जमा राशि पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट की तारीख को 50 करोड़ रुपये और उससे अधिक है;
- सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ (एनबीएफसी) (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों को छोड़कर) जो (क) डिपॉजिट्स स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं; या (ख) पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट की तारीख के अनुसार 100 करोड़ रुपये और उससे अधिक की संपत्ति के साथ, कस्टमर इंटरफेस है; तथा
- योजना के तहत परिभाषित के अनुसार सभी सिस्टम प्रतिभागी।

योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

- शिकायत का आधार:** सेवा में कमी के परिणामस्वरूप विनियमित संस्था के किसी भी कार्य/चूक के कारण व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जा सकती है।

"अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एक वकील के अलावा अन्य व्यक्ति (जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति ना हो) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत रूप से नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत।

II. योजना के तहत शिकायत नहीं होगी, जब तक:

क) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की थी और

- 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 विनियमित संस्था को शिकायत प्राप्त होने के बाद 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; तथा
- शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर, जहाँ कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत लोकपाल को की जाती है।

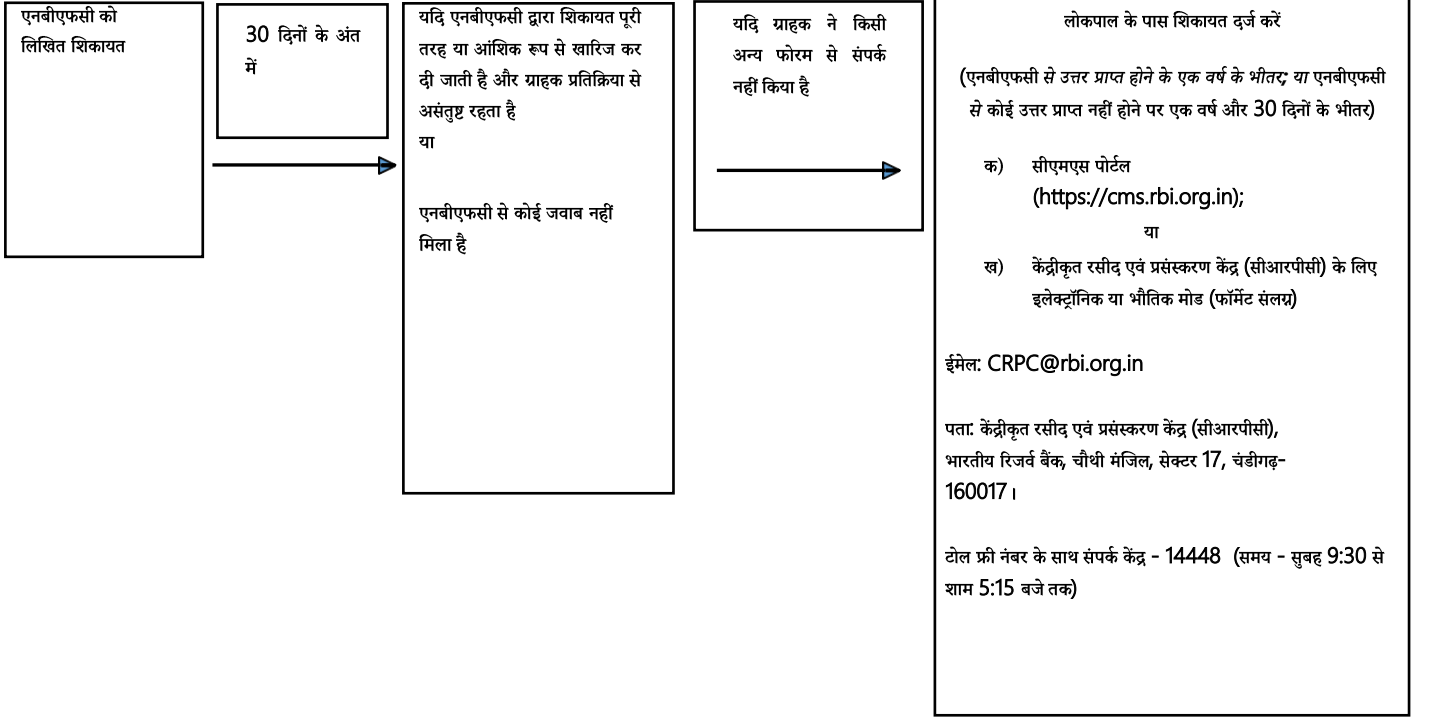
ख) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है।

- i. एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा निपटायी या योग्यता के आधार पर निपटायी (संभाला) गया है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो अथवा नहीं;
- ii. 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 फैसला किया गया या निपटायी गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं/पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो अथवा नहीं।
- ग) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है;
- घ) इस तरह के दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित संस्था को शिकायत की गई थी;
- ङ) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;
- च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति ना हो।

III. योजना के तहत शिकायत की गैर-रखरखाव के आधार वे हैं जिनमें ऐसे मामले शामिल हैं जैसे-

- क) आरई का वाणिज्यिक फैसला/वाणिज्यिक निर्णय;
- ख) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और आरई के बीच विवाद;
- ग) लोकपाल को सीधे संबोधित नहीं की गई शिकायत;
- घ) किसी आरई के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- ङ) विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- च) सेवा आरबीआई के नियामक दायरे में नहीं है;
- छ) आरई के बीच विवाद; तथा
- ज) एक आरई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:



➤ 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 एवं संरक्षण विभाग (सीईपीडी), भारतीय रिजर्व 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 नहीं की अवधि की अनुमति दे सकता है।

शिकायतों का समाधान:

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही की प्रवृत्ति सारांश होती है।
- सुविधा, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा देता है। नहीं पहुँचे तो अवार्ड/आदेश जारी कर सकते हैं।

ध्यान दें:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- शिकायतकर्ता को न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण से संपर्क करने की स्वतंत्रता है।

योजना की विस्तृत प्रति के लिए कृपया https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf देखें।