JM FINANCIAL

जे.एम फायनान्शियल कॅपिटल लिमिटेड

रिझर्व्ह बँक - इंटिग्रेटेड ऑंबड्समन स्कीम (एकात्मिक लोकपाल योजना) 2021 याची ठळक वैशिष्ट्ये

जे.एम फायनान्शियल कॅपिटल लिमिटेड ("द कंपनी"), जी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आर.बी.आय) अंतर्गत एक नियंत्रित संस्था आहे, यांनी नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018 च्या तरतुदींनुसार आवश्यक असलेल्या नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018 चा अवलंब केला होता.

उपरोक्त योजना आता रद्द करण्यात आली असून एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") शी समाकलित करण्यात आलेली आहे. ही योजना 12 नोव्हेंबर 2021 पासून लागू आहे, जे आर.बी.आय लोकपाल यंत्रणेचे कार्यक्षेत्र तटस्थ बनवून 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टीकोन स्वीकारण्याच्या उद्देशाने आहे. ही योजना आता आर.बी.आय च्या विद्यमान तीन लोकपाल योजनांना एकत्रित करते आणि त्या आहेत, (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019.

खाली योजनेंतर्गत आवश्यकतेनुसार या योजनेची प्रमुख ठळक वैशिष्ट्ये आहेत:

I. तक्रारीचे कारण:

कोणताही ग्राहक कोणत्याही कृतीमुळे त्रस्त किंवा कंपनीने वगळल्याने, जेणेकरून सेवेमध्ये कमतरता उद्भवू शकते, जर ते खाली पॅरा II अंतर्गत आवश्यकता पूर्ण करत असेल तर, वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे, ज्यामध्ये वकिलाशिवाय (जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो) इतर एखाद्या व्यक्तीचा समावेश असेल, लोकपालासमोर कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी योग्यरित्या नियुक्त केले गेले आणि लेखी अधिकार दिलेले), या योजनेंतर्गत तक्रार दाखल करू शकतो.

II. योजनेंतर्गत कोणत्या तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात:

a. केवळ त्याच तक्रारी ज्यासाठी तक्रारदाराने प्रथम कंपनीकडे लेखी तक्रार केली होती आणि

i. तक्रार संपूर्णपणे किंवा अंशतः कंपनीने नाकारली होती, आणि तक्रारदाराचे उत्तराने समाधान झालेले नाही;

किंवा

ii. कंपनीला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही;

वरील दोन्ही प्रकरणांमध्ये, तक्रारदाराला याची सुनिश्चिती केली पाहिजे:

- वरील मुद्दा क्रमांक i अनुसार उत्तर प्राप्त झाले असल्यास, कंपनीकडून तक्रारदारास उत्तर प्राप्त झाल्यानंतर एका वर्षाच्या आत लोकपालाकडे तक्रार करावी
- वरील मुद्दा क्रमांक ii अनुसार उत्तर मिळाले नाही, तर तक्रार केल्यापासून एक वर्ष व ३० दिवसांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार करावी.

स्पष्टीकरण - 'लेखी तक्रार' मध्ये इतर पद्धतींद्वारे केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल, जेथे तक्रार केल्याचा पुरावा तक्रारदाराला सादर करता येईल.

b. तक्रार कारवाईच्या समान कारणाच्या संदर्भात नाही जी आधीच:

i. लोकपालासमोर प्रलंबित आहे किंवा एखाद्या लोकपालाने गुणवत्तेवर निकाली काढले किंवा हाताळले आहे, मग ते त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अनेक तक्रारदारांसह, किंवा संबंधित एक किंवा अनेक पक्ष यांच्याकडून प्राप्त झालेले असो किंवा नसो;

ii. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित आहे; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेनुसार निकाली काढले किंवा हाताळले गेले आहे, मग ते त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अनेक तक्रारदार / पक्षांकडून प्राप्त झाले असो किंवा नसो.

स्पष्टीकरण - कारवाईच्या समान कारणाच्या संदर्भात तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाहीचा किंवा फौजदारी गुन्हयात सुरू केलेल्या कोणत्याही पोलिस तपासाचा समावेश नाही.

c. तक्रार अपमानास्पद किंवा क्षुल्लक किंवा तापदायक स्वरूपाची असू नये;

d. अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी कंपनीकडे तक्रार केली गेली होती;

e. तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती (कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे) प्रदान करतो;

f. तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकील वगळता, जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो, इतर अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे.

III. तक्रारीची देखभाल न करण्याचे कारण:

सेवेच्या कमतरतेकरिता कोणतीही तक्रार या योजनेंतर्गत विचारात घेतली जाणार नाही, ज्यात खालील प्रकरणांचा समावेश आहे:

a. कंपनीचा वाणिज्यिक निवाडा/ निर्णय;
b. आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील वाद;
c. एक तक्रार जी थेट लोकपालाना संबोधित केलेली नाही;
d. कंपनीचा व्यवस्थापक वर्ग किंवा कार्यकारी अधिकाऱ्यांविरूद्ध सामान्य तक्रारी;
e. एक विवाद, ज्यामध्ये कंपनीने वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कारवाई सुरू केली आहे;
f. रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
g. नियंत्रित संस्थांमधील वाद;
h. कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी संबंधित एक विवाद;
i. क्रेडिट माहिती कंपनी (नियमन) कायदा, 2005 च्या कलम 18 मध्ये ज्या विवादासाठी उपाय प्रदान केला आहे; आणि

j. योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियमन केलेल्या घटकाच्या ग्राहकांशी संबंधित विवाद.

IV. लोकपालाकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

जर तक्रारदाराने दाखल केलेली तक्रार संपूर्णपणे किंवा अंशतः कंपनीने नाकारली आणि ग्राहक उत्तराने समाधानी नसेल

किंवा

कंपनीकडून 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर प्राप्त होत नाही आणि जर ग्राहकाने कोणत्याही मंचाशी संपर्क साधला नसेल तर;

नंतर

कंपनीकडून प्राप्त झालेल्या उत्तराच्या एक ववर्षाच्या आत किंवा कंपनीकडून कोणतेही उत्तर न मिळाल्यास तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रारदार हा लोकपाल यांच्याकडे खालील प्रमाणे तक्रार करू शकतो :

- https://cms.rbi.org.in मार्फत ऑनलाइन तक्रार दाखल करू शकतो

किंवा

- प्रत्यक्ष जाऊन केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर) (सी.आर.पी.सी) येथे सादर करू शकतो -

पत्ता	-	सी.आर.पी.सी, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017
संपर्क केंद्र (टोल फ्री क्रमांक)	-	14448
वेळ	-	सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15 पर्यंत

प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केल्यास तक्रारीवर, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने, योग्य स्वाक्षरी करणे गरजेचे आहे. तक्रार अशा स्वरूपात आणि आर.बी.आय ने निर्दिष्ट केलेल्या माहितीचा समावेश असेल, अशा प्रकारे इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली जाईल.

V. अपीलीय प्राधिकरणापुढे अपील करणे

a. लोकपाल कार्यालयाने तक्रारीच्या दिलेल्या निवाड्यामुळे किंवा तक्रार फेटाळल्यामुळे त्रस्त तक्रारदाराला, निवाडा किंवा नाकारलेली तक्रार मिळाल्याच्या तारखेच्या 30 दिवसांच्या आत, कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग, आर.बी.आय कडे अपील करता येईल.

b. अपीलीय प्राधिकरण, जर समाधानी असेल की तक्रारदाराकडे वेळेत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण आहे, तर 30 दिवसांपेक्षा आतील पुढील कालावधीसाठी परवानगी देऊ शकतं.

नोडल आणि प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर यांचा संपर्क तपशील

जे.एम फायनान्शियल कॅपिटल लिमिटेड

नाव:	श्री मुकेश गुप्ता
पत्ता:	चौथा मजला, बी विंग, सुआशीष आय.टी पार्क, प्लॉट नंबर 68ई, दत्तपाडा रोड नजीक, टाटा स्टील समोर, बोरिवली (पूर्व), मुंबई - 400066
एस.टी.डी कोड:	022
टेलीफोन:	45057033
फॅक्स:	67617222
ईमेल:	mukesh.gupta@jmfl.com

जर कोणालाही या योजनेची प्रत मिळवायची असेल, तर कंपनीच्या नोडल आणि प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरशी संपर्क साधू शकतात.

शिवाय, ही योजना कंपनीची वेबसाइट -www.jmfl.com आणि आर.बी.आय वेबसाइट - www.rbi.org.in आणि सी.एम.एस पोर्टल - https://cms.rbi.org.in यांवर सुद्धा उपलब्ध आहे. ही योजना सर्व शाखांमध्ये देखील उपलब्ध आहे आणि ग्राहकांना विनंतीनुसार संदर्भासाठी प्रदान केली जाऊ शकते.