जेएम फाइनेंशियल कैपिटल लिमिटेड

रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल

योजना 2021 की मुख्य विशेषताएं

जेएम फाइनेंशियल कैपिटल लिमिटेड ("कंपनी"), भारतीय रिजर्व बैंक के अंतर्गत विनियमित इकाई है। इसने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 के प्रावधानों के अंतर्गत निर्धारित आवश्यकताओं के अनुसार गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना, 2018 को अपनाया था।

उक्त योजना अब निरस्त कर दी गई है और इसे एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") के साथ एकीकृत कर दिया गया है। भारतीय रिजर्व बैंक के लोकपाल तंत्र को क्षेत्राधिकार के विषय में तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाने के उद्देश्य से यह योजना 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना अब भारतीय रिजर्व बैंक की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं यानी (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को एकीकृत करती है।

योजना के अंतर्गत किए गए निर्धारण के अनुसार, योजना की प्रमुख मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

I. शिकायत के आधार:

यदि नीचे दिए गए अनुच्छेद II के अंतर्गत किए गए निर्धारण के अनुसार, कंपनी ने कोई कार्रवाई या चूक की है, तो उनके कारण पीड़ित होने वाला कोई भी ग्राहक इस योजना के अंतर्गत व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है। अधिकृत प्रतिनिधियों में लोकपाल के समक्ष होने वाली कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिवक्ता (जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो) को छोड़कर, विधिवत रूप से नियुक्त और लिखित रूप में प्राधिकृत कोई भी व्यक्ति शामिल हो सकता है।

II. इस योजना के अंतर्गत कौन सी शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं:

a. केवल वे शिकायतें जिनके लिए शिकायतकर्ता ने कंपनी को पहले लिखित शिकायत की थी और

i. शिकायत को कंपनी द्वारा पूर्ण या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है;

या

ii. कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त किए जाने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई उत्तर नहीं मिला था;

उपर्युक्त दोनों मामलों में, शिकायतकर्ता को यह सुनिश्चित करना है:

- यदि ऊपर दिए गए बिंदु i संख्या के अनुसार उत्तर प्राप्त हुआ था, तो शिकायतकर्ता को कंपनी से उत्तर प्राप्त होने के बाद एक वर्ष के भीतर लोकपाल से शिकायत करनी चाहिए
- यदि ऊपर दिए गए बिंदु संख्या ii के अनुसार कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ था तो, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर लोकपाल को शिकायत की जानी चाहिए।

स्पष्टीकरण - 'लिखित शिकायत' में तरीकों के माध्यम की गई ऐसी शिकायतें शामिल होंगी जिनमें शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का सबूत प्रस्तुत किया जा सकता है।

b. शिकायत ऐसे वाद हेतुक के संबंध में नहीं हो जो पहले से ही:

i. लोकपाल के समक्ष लंबित हो या लोकपाल द्वारा जिसे गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया हो या कार्रवाई की गई हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या एक या एक से अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं से या एक से एक से अधिक संबंधित पक्षों के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं;

ii. किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; या, जिसको गुण-दोष के आधार पर निपटाने या जिस पर कार्रवाई करने का कार्य किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा किया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या एक या एक से अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं से या एक से एक से अधिक संबंधित पक्षों के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं।

स्पष्टीकरण – एक ही वाद हेतुक के संबंध में की जाने वाली शिकायत में किसी न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या उसके द्वारा निर्णीत की गई आपराधिक कार्यवाही या आपराधिक अपकार के लिए शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

c. शिकायत, अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं होनी चाहिए;

d. कंपनी को की गई शिकायत, ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई हो;

e. शिकायतकर्ता, योजना (कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध) के खंड 11 में निर्दिष्ट किए गए अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता हो;

f. शिकायत को शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अन्य अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज कराया जाता हो, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

III. शिकायत की असंधार्यता हेतु आधार:

इस योजना के अंतर्गत, निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी के लिए किसी भी शिकायत पर विचार नहीं किया जाएगा:

a. कंपनी का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्धारण;
b. आउटसोर्सिंग अनुबंध के संबंध में विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद;
c. ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई हो;
d. कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
e. ऐसा विवाद जिसमें कंपनी द्वारा वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन हेतु कार्रवाई शुरू की जाती है;
f. ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक की विनियामक परिधि में नहीं हो;
g. विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और
h. कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

IV. लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

यदि शिकायतकर्ता द्वारा दायर की गई शिकायत को कंपनी द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से निरस्त कर दिया जाता है और ग्राहक उत्तर से संतुष्ट नहीं है

या

कंपनी से 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर नहीं मिलता है और यदि ग्राहक ने किसी फोरम से संपर्क नहीं किया है;

तब

शिकायतकर्ता, कंपनी से प्राप्त उत्तर के एक वर्ष के भीतर या कंपनी से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होने पर शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर नीचे दिए गए तरीके से लोकपाल से शिकायत दर्ज कर सकता है:

- https://cms.rbi.org.in पर जाकर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कराएं।

या

- इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र (CRPC) को इस पर जमा करें -

ईमेल	-	CRPC@rbi.org.in
पता	-	सीआरपीसी,चौथी मंजिल सेक्टर -17, चंडीगढ़ - 160017
संपर्क केंद्र (टोल-फ्री नंबर)	-	14448
समय	-	सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक

शिकायत, यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किया जाना आवश्यक होता है। शिकायत प्रस्तुत किए जाने का प्रारूप और इसमें समाहित सूचना भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए गए निर्देशों के अनुसार हों और इसे इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में प्रस्तुत किया जाएगा।

V. अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील

a. लोकपाल कार्यालय द्वारा दिए गए किसी अधिनिर्णय या किसी शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय प्राप्त होने या शिकायत अस्वीकार किए जाने की तारीख के 30 दिनों के भीतर, कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक को अपील कर सकता है।

b. अपील प्राधिकरण, यदि शिकायतकर्ता द्वारा समय के भीतर अपील नहीं करने के बारे में व्यक्त किया गया कारण पर्याप्त होने के बारे में संतुष्ट रहता है, तो वह अधिकतम 30 दिनों की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

<u>जेएम फाइनेंशियल कैपिटल लिमिटेड के नोडल और प्रधान</u>

<u>नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण</u>

नाम:	श्री मुकेश गुप्ता
पता:	चौथी मंजिल, बी विंग, सुआशीष आईटी पार्क, प्लॉट नंबर 68ई, ऑफ दत्तापाड़ा रोड, टाटा स्टील के सामने, बोरिवली (पूर्व), मुंबई - 400066
एसटीडी कोड:	022
टेलीफोन:	45057033
फैक्स:	67617222
ईमेल:	mukesh.gupta@jmfl.com

यदि कोई योजना की प्रति प्राप्त करना चाहता है तो वह कंपनी के नोडल और प्रधान नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है।

इसके अलावा, यह योजना कंपनी की वेबसाइट - www.jmfl.com और भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट - www.rbi.org.in और सीएमएस पोर्टल - https://cms.rbi.org.in पर भी उपलब्ध है। यह योजना सभी शाखाओं में भी उपलब्ध है और अनुरोध किए जाने पर संदर्भ हेतु ग्राहक को प्रदान की जा सकती है।