

KINARA CAPITAL PRIVATE LIMITED

(formerly known as Visage Holdings and Finance Private Limited)
RBI Registration: B-02.00255 | CIN: U74899KA1996PTC068587

KINARA[®]
CAPITAL

KINARA[®]
CAPITAL

लोकपाल योजना

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

प्रस्तावना

RBI की एकीकृत लोकपाल योजना 2021, RBI के नियमन के तहत आने वाली संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के उपभोक्ताओं के लिए शिकायत निवारण प्रणाली को बेहतर करने पर ज़ोर देती है।

निम्नलिखित मौजूदा लोकपाल योजनाओं को एकल योजना में एकीकृत किया जा रहा है जो ग्राहकों को उनकी शिकायतों के तुरंत समाधान के लिए एक ही मंच से सेवाएं प्रदान करेगी:

- बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018
- डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019;

यह योजना RBI लोकपाल तंत्र के क्षेत्राधिकार को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण को अपनाती है।

परिभाषाएं

लोकपाल के **निर्णय** का अर्थ योजना के अनुसार लोकपाल द्वारा पारित निर्णय है, और इसमें संबंधित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा विशिष्ट प्रदर्शन और/या शिकायतकर्ता को हुए नुकसान, यदि कोई हो, के लिए मुआवजा देने का निर्देश शामिल है।

अपीलीय प्राधिकारी का अर्थ है योजना को लागू करने वाले रिज़र्व बैंक के विभाग का प्रभारी उप-गवर्नर

अधिकृत प्रतिनिधि का मतलब एक वकील के अलावा किसी अन्य व्यक्ति से है जो शिकायतकर्ता द्वारा उसकी ओर से कार्य करने और उसकी शिकायत पर विचार करने के लिए लोकपाल के समक्ष योजना के तहत कार्यवाही में उसका प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और अधिकृत है।

'शिकायत' का अर्थ लिखित या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से किया गया कोई प्रतिनिधित्व या आरोप है, जिसमें योजना के खंड 8 में उल्लिखित सेवा में कमी का आरोप लगाने वाली शिकायत शामिल है।

'कंपनी' का अर्थ किनारा कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड है (पूर्व में विज़ेज होल्डिंग्स एंड फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

'गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी' (एनबीएफसी) का अर्थ एक 'गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी' है, जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-आई (एफ) में परिभाषित है, और रिज़र्व बैंक के साथ भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45 -आई ए के तहत पंजीकृत है।

'लोकपाल' का अर्थ योजना के खंड 4 के तहत नियुक्त कोई भी व्यक्ति है।

'रिज़र्व बैंक' का अर्थ है भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 3 द्वारा गठित भारतीय रिज़र्व बैंक

'योजना' का अर्थ एकीकृत लोकपाल योजना 2021 है।

मुख्य विशेषताएं

1. शिकायत का आधार:

1. कंपनी के किसी कृत्य या चूक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, से पीड़ित कोई भी ग्राहक योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।
2. सेवा में कमी - किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसे कंपनी को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी।

2. शिकायत के न ध्यान देने योग्य होने का आधार: निम्नलिखित मामलों में योजना के अंतर्गत सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं की जाएगी-

- a. ("कंपनी") का वाणिज्यिक फैसला/वाणिज्यिक निर्णय;
- b. आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद;
- c. ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न हो;
- d. कंपनी के प्रबंधन या कार्यकारी अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- e. एक विवाद जिसमें कंपनी द्वारा किसी वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- f. ऐसी सेवा जो रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है;
- g. कंपनी के बीच विवाद; और
- h. कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद
- i. एक विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में समाधान प्रदान किया गया है; और
- j. कंपनी के उन ग्राहकों से संबंधित विवाद जो योजना में शामिल नहीं हैं

3. योजना के अंतर्गत कोई भी शिकायत मान्य नहीं होगी कि जब तक:

- a. शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित कंपनी को लिखित शिकायत न की हो और-
(i) कंपनी द्वारा शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला

हो; और

(ii) शिकायतकर्ता को कंपनी से शिकायत का उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या जब कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर लोकपाल को शिकायत नहीं की जाती है।

b. शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में न हो जो पहले से ही है-

(i) किसी लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटारा किया गया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो या नहीं;

(ii) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया या निपटारा किया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;

c. शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद प्रकृति की नहीं है;

d. ऐसे दावों की शिकायत कंपनी को परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी;

e. शिकायतकर्ता RBI द्वारा जारी योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता है;

f. शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा या इसके अतिरिक्त वकील के माध्यम से दर्ज कराई जा सकती है जब कि वकील स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (2)(ए) के प्रयोजनों के लिए, लिखित शिकायत में अन्य माध्यमों से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत करने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 2: उपखंड (2)(बी)(iii) के प्रयोजनों के लिए, कार्रवाई के समान कारण के संबंध में एक शिकायत में किसी न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या निर्णय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

4. शिकायत कैसे दर्ज करें?

चरण 1: कंपनी को लिखित शिकायत।

चरण 2: यदि कंपनी ने उत्तर नहीं दिया है या ग्राहक कंपनी के उत्तर से असंतुष्ट है

चरण 3: शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 दिन की समाप्ति के बाद

चरण 4: RBI के सीएमएस पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से RBI लोकपाल के पास RBI द्वारा निर्देशित विवरण के साथ ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें (कंपनी से जवाब मिलने के एक साल से अधिक समय बाद नहीं)।

चरण 5: शिकायतें CRPC@rbi.org.in के माध्यम से प्रारूप में भी दर्ज की जा सकती हैं या भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' को योजना (RBI द्वारा जारी) में अनुलग्नक में निर्दिष्ट फॉर्म में भौतिक मोड (पत्र/पोस्ट) में भेजी जा सकती हैं। यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे।

टोल-फ्री नंबर: 1800-103-2683 पर सुबह 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच कॉल करें

कंपनी की एक अलग ग्राहक शिकायत निवारण नीति है जो नीचे दिए गए लिंक के तहत कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है:

<https://kinaracapital.com/customer-grievance-redressal-policy/>

5. शिकायत की अस्वीकृति

- (1) लोकपाल किसी भी स्तर पर किसी शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि ऐसा प्रतीत होता है कि की गई शिकायत:
 - (a) योजना के खंड 10 के तहत रखरखाव के योग्य नहीं है; या
 - (b) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति में है
 - (c) भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के खंड 16(2) के तहत निर्दिष्ट अन्य आधार है।

6. लोकपाल की ओर से निर्णय लेने की प्रक्रिया:

- 1.) लोकपाल/उप लोकपाल सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करता है।
- 2.) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही सारांश प्रकृति की होती है और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी।
- 3.) शिकायत का समाधान तब माना जाता है जब:-
 - a. लोकपाल के हस्तक्षेप पर कंपनी द्वारा इसका निपटारा किया जाता है
 - b. शिकायतकर्ता लिखित रूप से या अन्यथा (रिकॉर्ड किया गया) सहमत है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है या
 - c. शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है
- 4.) जब तक योजना के खंड 16 के तहत शिकायत खारिज नहीं की जाती, लोकपाल एक निर्णय पारित करेगा।

7.अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

23 फरवरी, 2018 को जारी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 के खंड 14 के अनुसार, शिकायतकर्ता किसी निर्णय या अस्वीकृति से व्यथित होकर पुरस्कार या अस्वीकृति की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक के समक्ष अपील कर सकता है।

मुख्य नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

नोडल अधिकारी का नाम - रिजी के

फ़ोन नंबर: 6364464957

ईमेल: headcustomercare@kinaracapital.com

पता: #50, 2nd फ्लोर, 100 फीट रोड एचएएल 2nd स्टेज (डिफेंस कॉलोनी), इंदिरानगर बेंगलूर कर्नाटका 560038

प्रधान नोडल अधिकारी का नाम - थिरुनावुक्करसु राजेंद्रन

फ़ोन नंबर: 6364464957

ईमेल: chiefnodalofficer@kinaracapital.com

पता: #50, 2nd फ्लोर, 100 फीट रोड एचएएल 2nd स्टेज (डिफेंस कॉलोनी), इंदिरानगर बेंगलूर कर्नाटका 560038

यदि ग्राहक प्रदान की गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है और यदि समस्या प्रस्तुत करने के 1 महीने के भीतर हल नहीं की जाती है, तो ग्राहक एनबीएफसी लोकपाल को लिखित रूप में सूचित कर सकता है, विवरण नीचे दिया गया है:

RBI लोकपाल का पता और संचालन क्षेत्र		
क्रम संख्या	केंद्र	RBI लोकपाल का नाम और पता
1	अहमदाबाद	C/o भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंजिल, "रिवरफ्रंट हाउस", एच.के. आर्ट्स कॉलेज के पीछे, गांधी और नेहरू ब्रिज के बीच, पूज्य प्रमुख स्वामी मार्ग (रिवरफ्रंट रोड-पश्चिम), अहमदाबाद-380009 एसटीडी कोड: 079

		दूरभाष: 26582357
2	बेंगलुरु	C/o भारतीय रिज़र्व बैंक 10/3/8, नृपथुंगा रोड बेंगलुरु -560 001 एसटीडी कोड: 080 दूरभाष: 22277660/22180221
6	चेन्नई (I)	C/o भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 दूरभाष: 25395964 फैक्स: 25395488
10	हैदराबाद	C/o भारतीय रिज़र्व बैंक 6-1-56, सचिवालय रोड सैफाबाद, हैदराबाद-500004 एसटीडी कोड: 040 दूरभाष: 23210013
16	मुंबई (I)	C/o भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंज़िल, RBI भायखला कार्यालय भवन, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई-400008
		एसटीडी कोड: 022 दूरभाष: 23022028
17	मुंबई (II)	C/o भारतीय रिज़र्व बैंक पहली मंज़िल, RBI भायखला कार्यालय भवन, मुंबई सेंट्रल के सामने रेलवे स्टेशन, भायखला, मुंबई-400008 एसटीडी कोड: 022 दूरभाष: 23001280