

यूनिगोल्ड फाइनेंस लिमिटेड
(पूर्व नाम: विजयसुभम फाइनेंस लिमिटेड)
CIN: U64990TN1995PLC032810
11/6, लेटैंग्स रोड, पुरसाईवाक्कम,
चेन्नई, तमिलनाडु - 600007

वेबसाइट: www.unigoldfinance.com | ईमेल: hr@unigoldfinance.com

मुख्य विशेषताएँ - भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने निम्नलिखित लोकपाल योजनाओं को एकीकृत किया है:

- (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006;
- (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों हेतु लोकपाल योजना, 2018; तथा
- (iii) डिजिटल लेन-देन हेतु लोकपाल योजना, 2019;

इन्हें मिलाकर "**भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021**" नामक एक योजना बनाई गई है। यह योजना 'एक राष्ट्र, एक लोकपाल' के दृष्टिकोण को अपनाती है, जिससे RBI लोकपाल तंत्र क्षेत्राधिकार-तटस्थ हो गया है। यह योजना **12 नवंबर, 2021** से प्रभावी है।

1. मुख्य विशेषताएँ

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की प्रमुख विशेषताएँ निम्नलिखित हैं:

क. अब शिकायतकर्ता के लिए यह जानना आवश्यक नहीं है कि उसे किस योजना के तहत शिकायत दर्ज करनी है।

ख. योजना में 'सेवा में कमी' को शिकायत दर्ज करने का आधार बताया गया है, जिसमें कुछ अपवर्जन सूचीबद्ध हैं। अतः शिकायतें केवल "योजना में सूचीबद्ध आधारों के अंतर्गत नहीं" होने के कारण अस्वीकार नहीं की जाएंगी।

ग. इस योजना में प्रत्येक लोकपाल कार्यालय के क्षेत्राधिकार को समाप्त कर दिया गया है।

घ. भौतिक और ईमेल शिकायतों (किसी भी भाषा में) को प्राप्त करने और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए RBI, चंडीगढ़ में **केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC)** स्थापित किया गया है।

ङ. ग्राहकों द्वारा विनियमित संस्था (RE) के विरुद्ध दर्ज शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने और प्रतिनिधित्व करने की ज़िम्मेदारी **प्रधान नोडल अधिकारी** (सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में महाप्रबंधक या समकक्ष पदस्थ) की होगी।

2. शिकायत के आधार

क. विनियमित संस्था (RE) का कोई भी कार्य/चूक जिससे सेवा में कमी हो, के विरुद्ध व्यक्तिगत या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जा सकती है।

"**अधिकृत प्रतिनिधि**" से तात्पर्य एक व्यक्ति (वकील को छोड़कर) से है, जो शिकायतकर्ता द्वारा लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में प्रतिनिधित्व हेतु लिखित रूप से नियुक्त किया गया हो।

3. शिकायत के अयोग्य होने के आधार

क. विनियमित संस्था (RE) का व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक कार्य।

ख. आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और RE के बीच विवाद।

- ग. शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं की गई।
 - घ. RE के प्रबंधन या कार्यकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायत।
 - ङ. वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में की गई कार्रवाई।
 - च. RBI के विनियामक दायरे से बाहर की सेवा।
 - छ. REs के बीच विवाद।
 - ज. RE के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।
-

4. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- क. यदि ग्राहक को NBFC से शिकायत दर्ज करने की तारीख से **30 दिन** के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती या प्रतिक्रिया से असंतुष्टि हो, तो वह NBFC से प्रतिक्रिया प्राप्त होने के **1 वर्ष** के भीतर लोकपाल कार्यालय में शिकायत कर सकता है।
 - ख. लोकपाल के निर्णय (अवार्ड) या शिकायत अस्वीकृति से असंतुष्ट शिकायतकर्ता, निर्णय प्राप्ति की तारीख से **30 दिन** के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।
-

5. शिकायत दर्ज करने के तरीके

- क. ऑनलाइन: <https://cms.rbi.org.in> पर।
 - ख. ईमेल: crpc@rbi.org.in या भौतिक रूप से:
केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र
भारतीय रिज़र्व बैंक, 4थी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 (निर्धारित प्रारूप में)।
 - ग. टोल-फ्री नंबर **14448** (सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक) पर हिंदी, अंग्रेजी या क्षेत्रीय भाषाओं में संपर्क केंद्र के माध्यम से।
-

6. शिकायतों का निपटान

- क. लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी।
 - ख. सुलह, मध्यस्थता या समझौते के माध्यम से निपटान।
 - ग. यदि उपरोक्त से निपटान न हो, तो लोकपाल अवार्ड/आदेश जारी कर सकता है।
-

7. प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण

कंपनी ने RBI लोकपाल के समक्ष शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने हेतु निम्नलिखित अधिकारी को **प्रधान नोडल अधिकारी** नियुक्त किया है। योजना की एक प्रति उनके पास उपलब्ध है। संपर्क विवरण:

ग्राहक शिकायत हेतु प्रधान नोडल अधिकारी:

नाम: श्री सक्ति परिदा

पद: एजीएम (ऑपरेशन)

संपर्क नंबर: 9692189044

ईमेल: sakti@unigoldfinance.com

RBI को जानकारी प्रदान करने हेतु लोकपाल विवरण:

नाम: श्री अमित रॉय

पद: मुख्य विकास अधिकारी
संपर्क नंबर: 9545160666
ईमेल: amit.roy@unigoldfinance.com

8. अन्य

क. यह एक **वैकल्पिक विवाद समाधान (ADR)** तंत्र है।

ख. शिकायतकर्ता न्यायालय, ट्रिब्यूनल, मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम/प्राधिकारी के पास जाने के लिए स्वतंत्र है।

नोट: यह अनुवाद मूल अंग्रेजी पाठ का सारांश है। किसी विवाद की स्थिति में मूल अंग्रेजी संस्करण को प्रमाणिक माना जाएगा।