लोकपाल योजना

VERSION	DATE OF APPROVAL / REVIEW
V.1	21-02-2020
V.2	29-06-2021
V.3	27-05-2022
V.4	30-05-2023

सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

Regd. Office:- II Floor, CP-1, PG Tower, Kursi Road, Vikas Nagar,Lucknow-226026, Uttar Pradesh, India
CIN:- U65921UP1995PTC035286
Tel. No. :- 0522 2334900
Website: www.sonataindia.com
Email: info@sonataindia.com

परिचय:

सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी के रूप में पंजीकृत - भारतीय रिजर्व बैंक के साथ माइक्रो फाइनेंस संस्थान, आरबीआई मास्टर निर्देश के पैरा 34 के अनुपालन में - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा कंपनी और जमा लेने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2016 ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (यहां "लोकपाल योजना" के रूप में संदर्भित) के संदर्भ में बैंकिंग लोकपाल के माध्यम से, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थानों द्वारा दी जा रही सेवाओं के सम्बन्ध में भारतीय रिज़र्व बैंक, 1934 (2) के सेक्शन 45L के अधीन ग्राहकों की शिकायतों का प्रभावी एवं कम लागत में निवारण करने के लिए एक योजना तैयार की है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 और डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को निरस्त करते हुए पेश किया गया है।

परिभाषाएँ:

- 'अवार्ड' का अर्थ है योजना के अनुसार लोकपाल द्वारा पारित एक निर्णय, और इस निर्णय से संबंधित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा विशिष्ट कार्यनुपालन के लिए एक निर्देश और/या शिकायतकर्ता को हुए नुकसान, यदि कोई हो, के लिए मुआवजे का भुगतान करना शामिल है।
- 'अपीलीय प्राधिकारी' का अर्थ है योजना का संचालन करने वाले रिजर्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक।
- 'अधिकृत प्रतिनिधि' का अर्थ है एक अधिवक्ता के अलावा अन्य व्यक्ति जिसे शिकायतकर्ता द्वारा उसकी ओर से कार्य करने के लिए विधिवत नियुक्त और अधिकृत किया गया है और उसकी शिकायत पर विचार करने के लिए एक लोकपाल के समक्ष योजना के तहत कार्यवाही में उसका प्रतिनिधित्व करता है।
- 'शिकायत' का अर्थ लिखित रूप में या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से किया गया कोई भी अभ्यावेदन या आरोप है, जिसमें सेवा में कमी का आरोप लगाने वाली और राहत की मांग करने वाली शिकायत शामिल है।
- "सेवा में कमी" का अर्थ किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता है, जिसे सम्बंधित वित्त कंपनी को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है |

I. लोकपाल के माध्यम से शिकायत के निवारण के लिए प्रक्रिया- शिकायत का आधार

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी लोकपाल योजना का पैरा 9 निर्दिष्ट करता है कि कोई भी ग्राहक जो कंपनी के किसी कार्य या चूक से पीड़ित है, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी आई है, वह व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज करा सकता है।

1. योजना में आगे प्रावधान है कि सेवा में कमी की कोई शिकायत इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों से संबंधित नहीं होगी:

(क) किसी कंपनी का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक आदेश;
(ख) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक कंपनी के बीच विवाद;
(ग) ऐसी कोई शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है
(घ) किसी कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
(ङ) ऐसा कोई विवाद जिसमें एक कंपनी द्वारा वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई की गयी है अथवा की जा रही है |

(च) ऐसी कोई सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है
(छ) कंपनियों के बीच विवाद; और
(ज) ऐसा कोई विवाद जो कंपनी के कर्मचारी एवं नियोक्ता के बीच हो ।
(झ) ऐसे विवाद जो कंपनी के ऐसे ग्राहकों से सम्बंधित हों जो इस योजना में न शामिल हो |

2. योजना के तहत शिकायत पर तब तक विचार नहीं किया जाएगा जब तक:

क. शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले कंपनी को एक लिखित शिकायत की थी और:

i. कंपनी द्वारा शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; और
ii. शिकायतकर्ता को कंपनी से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर शिकायत लोकपाल को की जाती है।

ख. शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही:

i. एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा निपटाया गया या योग्यता के आधार पर निपटाया गया, 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 निपटाया या निपटाया गया है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं / पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो अथवा नहीं |

ग. शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है;
घ. ऐसे दावों के लिए लिमिटेशन एक्ट, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले कंपनी को शिकायत की गई थी
ङ. शिकायतकर्ता "शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया" के तहत 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 न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (2) (क) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य उन सभी तरीकों से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का सबूत पेश किया जा सकता है।
स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2) (ख) (ii) के प्रयोजनों के लिए, किसी शिकायत के सम्बन्ध में कार्रवाई के एक ही कारण के संबंध में किसी अदालत या किसी न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या आपराधिक मामलों में चल रही कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

II. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

1. कंपनी का कोई भी ऋणधारक जिसे कंपनी के खिलाफ शिकायत है, वह स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि (अधिवक्ता के अलावा) के माध्यम से इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है। (https://cms.rbi.org.in).

2. शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या डाक के माध्यम से भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा स्थापित केंद्रीकृत रसीद और प्रोसेसिंग सेण्टर में व्यक्तिगत रूप से भी जमा किया जा सकता है ताकि योजना के तहत दर्ज की गई शिकायतों को प्राप्त किया जा सके और उन्हें निष्पादित किया जा सके। शिकायत, यदि डाक द्वारा अथवा व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित किया जाएगा। शिकायत "**अनुलग्नक I**" में निर्दिष्ट प्रारूप में इलेक्ट्रॉनिक या डाक द्वारा या व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत की जाएगी।

III. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

यदि शिकायतकर्ता या कंपनी, लोकपाल द्वारा शिकायत की अनुमति देने या शिकायत को खारिज करने के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो ऐसी अवस्था में लोकपाल के निर्णय की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील किया जा सकता है;

बशर्ते कि कंपनी द्वारा अपील के मामले में, अपील दायर करने के लिए 30 दिनों की अवधि उस तारीख से शुरू होगी जिस दिन कंपनी को शिकायतकर्ता द्वारा लोकपाल के निर्णय की स्वीकृति का पत्र प्राप्त होता है;

परन्तु यह और कि यदि अपील प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो जाता है कि आवेदक के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है तो अपील प्राधिकारी एक और अवधि की अनुमति दे सकता है, जो सामान्यतया 30 दिनों से अधिक नहीं होगी;

बशर्ते कि कंपनी द्वारा अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक की पूर्व मंजूरी के साथ ही अपील दायर की जा सकती है।

अपीलीय प्राधिकारी पक्षकारों को सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर देने के बाद या तो;

(i) अपील खारिज कर सकता है; या
(ii) लोकपाल के निर्णय या आदेश को दरकिनार कर अपील की अनुमति दे सकता है; या
(iii) अपीलीय प्राधिकारी यदि आवश्यक या उचित समझे तो मामले को नए सिरे से निपटान के लिए लोकपाल को रिमांड करने से सम्बंधित आदेश दे सकता है; या
(iv) लोकपाल या अधिनिर्णय द्वारा दिए गए आदेश को संशोधित करे या ऐसे निर्देश पारित करें जो लोकपाल या अधिनिर्णय द्वारा जारी आदेश को प्रभावी बनाने के लिए आवश्यक हों; या
(v) कोई अन्य आदेश पारित करे जो वह ठीक समझे।

अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वही प्रभाव होगा जो लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय या शिकायत को खारिज करने वाले आदेश का होगा, जैसा भी मामला हो।

IV. प्रधान नोडल अधिकारी

1. **श्री तरुण कुमार श्रीवास्तव**, कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दर्ज शिकायतों के संबंध में कंपनी की ओर से जानकारी प्रस्तुत करने के लिए **प्रधान नोडल अधिकारी) पी.एन.ओ (.के रूप में नामित हैं, जिनका संक्षिप्त विवरण एवं संपर्क निम्नांकित है** :
श्री तरुण कुमार श्रीवास्तव

प्रधान नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी;
फोन नंबर- 8400333781;
ईमेल आईडी- tarun.shrivastava@sonataindia.com;

सूचना का प्रदर्शन

1. कंपनी हर समय अपनी शाखाओं/कार्यालयों पर जहां कारोबार किया जाता है, पी.एन.ओ. का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पते) के साथ-साथ लोकपाल के शिकायत दर्ज कराने वाले पोर्टल के विवरण को प्रदर्शित करेगी । (https://cms.rbi.org.in).

2. कंपनी इस योजना की मुख्य विशेषताओं को अपनी वेबसाइट और अपने सभी कार्यालयों और शाखाओं में इस प्रकार प्रदर्शित करेगी कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को जानकारी आसानी से मिल सके। प्रदर्शित की जाने वाली योजना की मुख्य विशेषता "**अनुलग्नक II**" के रूप में संलग्न है।

<u>अनुलग्नक I</u>

लोकपाल के पास शिकायत का प्रपत्र (दर्ज किया जाना है)
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना है)

मैडम /सर,

विषय:
……………………………………………………………………………………………………
…………………………………………… (कंपनी की शाखा या कार्यालय का स्थान) के विरुद्ध शिकायत
…(कंपनी का नाम) **……………………………………………………………………………**

शिकायत का विवरण:

1. शिकायतकर्ता का नाम...
2. आयु (वर्ष) ……….............
3. लिंग.…….............
4. शिकायतकर्ता का पूरा पता... ....
5. पिन कोड ……………
6. फोन नं. (यदि उपलब्ध हो)…………….

मोबाइल नंबर ………………

ई-मेल (यदि उपलब्ध हो) ……………….

6. आरोपी कंपनी की शाखा या कार्यालय का नाम और पूरा पता
....

पिन कोड ....

7. कंपनी के साथ संबंध/खाता संख्या (यदि कोई हो) की प्रकृति ....

8. लेन-देन की तारीख और विवरण, यदि उपलब्ध हो ....

(ए) शिकायतकर्ता द्वारा कंपनी को पहले ही की गई शिकायत की तारीख
(कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें) ....

(ख) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक भेजा गया था? हाँ नही
(कृपया अनुस्मारक की एक प्रति संलग्न करें) ....

8. कृपया संबंधित बॉक्स पर टिक करें (हां/नहीं)

चाहे आपकी शिकायत:

(i)	विचाराधीन है/मध्यस्थता के अधीन है?	हां	नहीं
(ii)	एक अधिवक्ता के माध्यम से किया जाता है, सिवाय इसके कि जब अधिवक्ता पीड़ित पक्ष हो?	हां	नहीं
(iii)	लोकपाल के साथ उसी आधार पर पहले ही निपटा जा चुका है या प्रक्रियाधीन है?	हां	नहीं
(iv)	एक विनियमित इकाई के प्रबंधन या कार्यपालकों के खिलाफ सामान्य शिकायत/शिकायतों की प्रकृति में है?	हां	नहीं
(v)	विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद के कारण है?	हां	नहीं
(vi)	नियोक्ता-कर्मचारी संबंध शामिल है?	हां	नहीं

9. शिकायत की विषय वस्तु
……………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………..
……………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………..

10. शिकायत का विवरण:
(यदि स्थान पर्याप्त नहीं है, तो कृपया एक अलग शीट संलग्न करें)

……………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………..

11. क्या शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर विनियमित संस्था से कोई जवाब प्राप्त हुआ है?
हाँ नही
……………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………..

12. लोकपाल से मांगी गयी राहत
……………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………..

……
…………………………………………………………………..

(कृपया अपने दावे के समर्थन में दस्तावेजी सबूत की एक प्रति, यदि कोई हो, संलग्न करें)

13. मुआवजे के रूप में शिकायतकर्ता द्वारा दावा किए गए मौद्रिक नुकसान की प्रकृति और सीमा, यदि कोई हो (कृपया योजना के खंड 15 (4) और 15 (5) देखें)
रुपये…..

14. संलग्न दस्तावेजों की सूची:

घोषणा

(i) मैं/हम, शिकायतकर्ता यहां घोषणा करते हैं कि:

क. ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है; और
ख. मैंने/हमने ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य को और इसके साथ जमा किए गए दस्तावेजों में छुपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है।

(ii) योजना के खंड 10(2) के प्रावधानों के अनुसार गणना की गई एवं एक वर्ष की अवधि की समाप्ति से पहले शिकायत दर्ज की गयी है।

आपका विश्वासी
(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

<u>प्राधिकार</u>

यदि शिकायतकर्ता किसी प्रतिनिधि को उसकी ओर से लोकपाल के समक्ष उपस्थित होने और प्रस्तुत करने के लिए अधिकृत करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए:

मैं/हम …………….. एतद्द्वारा श्री/श्रीमती ……………………………………. को अपना/हमारे अधिकृत प्रतिनिधि के रूप में नामित करते हैं, जिनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

पूरा पता ....
....

पिन कोड ……………
फोन नं. (यदि उपलब्ध हो)……...................................………
मोबाइल नंबर ………...………
ई-मेल (यदि उपलब्ध हो) …………..…….

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

अनुलग्नक II

सोनाटा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") की लोकपाल योजना

लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार:

रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") निर्दिष्ट करती है कि कोई भी ग्राहक कंपनी के किसी कार्य या चूक से पीड़ित है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, वह व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

1. तथापि, योजना के अनुसार निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं होगी:

(क) किसी कंपनी का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक आदेश;
(ख) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक कंपनी के बीच विवाद;
(ग) ऐसी कोई शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है
(घ) किसी कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
(ङ) ऐसा कोई विवाद जिसमें एक कंपनी द्वारा वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई की गयी है अथवा की जा रही है |
(च) ऐसी कोई सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है
(छ) कंपनियों के बीच विवाद; और
(ज) ऐसा कोई विवाद जो कंपनी के कर्मचारी एवं नियोक्ता के बीच हो ।
(झ) ऐसे विवाद जो कंपनी के ऐसे ग्राहकों से सम्बंधित हों जो इस योजना में न शामिल हो |

2. योजना के तहत शिकायत पर तब तक विचार नहीं किया जाएगा जब तक:

क. शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले कंपनी को एक लिखित शिकायत की थी और:

i. कंपनी द्वारा शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था; और

ii. शिकायतकर्ता को कंपनी से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर शिकायत लोकपाल को की जाती है।

ख. शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही:

1. एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा निपटाया गया या योग्यता के आधार पर निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो अथवा नहीं|
2. 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 निपटाया या निपटाया गया है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं / पार्टियों के साथ प्राप्त हुआ हो अथवा नहीं |

ग. शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है;
घ. ऐसे दावों के लिए लिमिटेशन एक्ट, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले कंपनी को शिकायत की गई थी
ङ. शिकायतकर्ता "शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया" के तहत 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 न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-खंड (2) (क) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य उन सभी तरीकों से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का सबूत पेश किया जा सकता है।
स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2) (ख) (ii) के प्रयोजनों के लिए, किसी शिकायत के सम्बन्ध में कार्रवाई के एक ही कारण के संबंध में किसी अदालत या किसी न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या आपराधिक मामलौँ में चल रही कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है

यदि कंपनी से उत्तर प्राप्त नहीं होता है या ग्राहक कंपनी के उत्तर से असंतुष्ट रहता है

यदि ग्राहक ने किसी फोरम से संपर्क नहीं किया है

SONATA FINANCE®

शिकायतकर्ता लिखित प्रतिनिधित्व, ई-मेल या फ़ोन के माध्यम से कंपनी में शिकायत दर्ज करता है

एक महीने के अंत में

लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें | लोकपाल के पास शिकायत ऑनलाइन दर्ज करने के लिए यहाँ दी जा रही लिंक पर जाएँ | (http://cms.rbi.org.in) portal or through email or in physical mode to Central receipt and Processing Centre (कंपनी के उत्तर के बाद किन्तु एक वर्ष के अंदर)

कंपनी ने प्रधान नोडल अधिकारी (पी.एन.ओ.) नियुक्त किया है जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दर्ज शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होंगे।

श्री तरुण कुमार श्रीवास्तव
प्रधान नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी;
फोन नंबर- 8400333781;
ईमेल आईडी-tarun.shrivastava@sonataindia.com;

लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही की प्रकृति प्रायः संक्षिप्त होती है;
- लोकपाल के माध्यम से कंपनी के पास शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के अंदर कंपनी द्वारा शिकायत का जवाब अवश्य दे दिया जाना चाहिए | किन्तु जब कंपनी द्वारा अतिरिक्त समय दिए जाने के आवेदन पर लोकपाल द्वारा विचाराधीन शिकायत के आलोक में, अपने विवेकानुसार जैसा उचित हो, यदि अतिरिक्त समय दिया गया हो तो उस अतिरिक्त समय के अंदर जवाब अवश्य दे दिया जाना चाहिए ;
- यदि कंपनी निश्चित समयावधि के अंदर जवाब नहीं देती है तो ऐसी अवस्था में लोकपाल द्वारा एकपक्षीय निर्णय दिया जा सकता है और ऐसे में कंपनी अपील का अधिकार खो बैठेगी ;
- लोकपाल द्वारा सुलह, समझौता एवं मध्यस्थता के माध्यम से निपटान को बढ़ावा दिया जाता है ;
- यदि सुलह अथवा समझौता अथवा मध्यस्थता से समाधान नहीं हो पाता तो लोकपाल निर्णय/आदेश जारी कसकते हैं;

• लोकपाल द्वारा दिए गए निर्णय को कंपनी निर्णय का अनुपालन करना होगा और शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत-निवारण के प्रति संतुष्टि दिए जाने के 30 दिन के अंदर ही लोकपाल को अवश्य सूचित करना होगा।

क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट न होने पर अपील कर सकता है?

हां, लोकपाल द्वारा दिए गए निर्णय के विरुद्ध कंपनी द्वारा और शिकायकर्ता द्वारा भी अपील की जा सकती है | लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील सम्बंधित निर्णय की तारीख से 30 दिन अंदर निम्नांकित अधिकारी के पास की जा सकती है:

अपीलीय प्राधिकारी: रिज़र्व बैंक में लोकपाल योजना का संचालन करने वाले विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक

- अपीलीय अधिकारी अपील को रद्द कर सकता है; अथवा
- अपील को स्वीकार कर सकता है और लोकपाल के निर्णय को रद्द कर सकता है; अथवा
- लोकपाल के शिकायत को पुनर्विचार के लिए भेज सकता है; अथवा
- लोकपाल द्वारा दिए गए निर्णय में संशोधन कर सकता है; अथवा
- सम्बंधित शिकायत के आलोक में कोई अन्य निर्णय, जैसा उचित हो, दे सकता है |

अपीलीय अधिकारी द्वारा दिए गए निर्णय को लोकपाल के द्वारा दिए गए निर्णय की ही तरह प्रभावी माना जायेगा।

टिप्पणी:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है
- जो मामले न्यायाधीन हैं, उन्हें बैंकिंग लोकपाल के समक्ष नहीं उठाया जा सकता है
- चूंकि कंपनी की सम्पत्ति इस समय रू. 5000 करोड़ से कम है इसलिए आर.बी.आई. द्वारा जारी सर्कुलर सन्दर्भ संख्या RBI/2021-22/126CO.CEPD.PRS.No.S874/13-01-008/2021-2022 दिनांक 15.11.2021 में गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्था (NBFC) में आतंरिक लोकपाल की नियुक्ति से सम्बंधित प्रावधान कंपनी पर लागू नहीं होते |

****