पीरामल फायनान्स लिमिटेड
(जे पूर्वी पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लि. नावाने ओळखले जायचे)

Piramal Finance

भारतीय रिझर्व्ह बँक - एकत्रीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021
ठळक वैशिष्ट्ये

लोकहितासाठी आणि पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक सुव्यवस्थित, प्रभावशाली आणि ग्राहक-केंद्रित बनविण्याच्या उद्देशाने, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने खालील तीन भूतपूर्व ओम्बड्समैन योजनांना एकाच चौकटीत एकत्रीकृत केले आहे – एकत्रीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021:

(i) बँकिंग ओम्बड्समैन योजना, 2006,
(ii) बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठीची ओम्बड्समैन योजना, 2018, आणि
(iii) डिजिटल व्यवहारांसाठीची ओम्बड्समैन योजना, 2019.

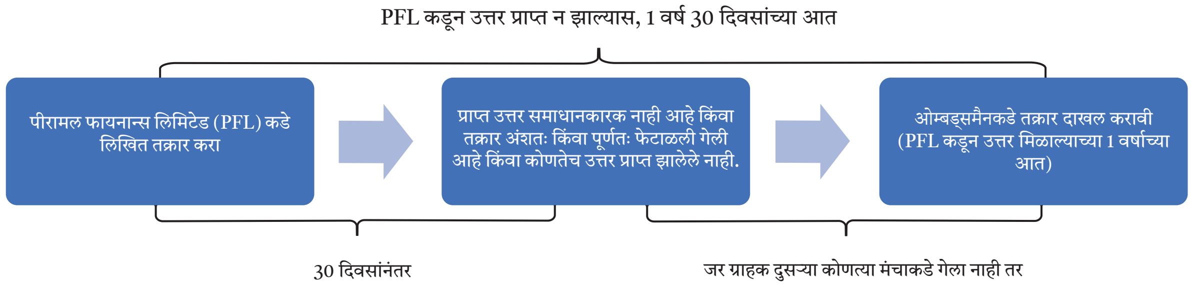
ओम्बड्समैनकडे ग्राहकाद्वारे तक्रार दाखल करण्याची कारणे:

एकत्रीकृत ओम्बड्समैन योजने अंतर्गत खालील पैकी कोणतीही घटना घडल्याच्या एका वर्षाच्या आत तक्रार दाखल केली जाऊ शकते:

- कोणतेही कार्य किंवा चूक ज्यामुळे सेवेत कमतरता आली आहे. हे सेवेतील अशा कोणत्याही कमतरता किंवा अपुरेपणाला संदर्भित करते जी कायदेशीररित्या किंवा अन्यथा पीरामल फायनान्स लि. (PFL) द्वारे देणे आवश्यक आहे, आणि ज्यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान किंवा हानी होवो किंवा ना होवो.
- PFL द्वारे तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः फेटाळली गेली आहे; किंवा
- PFL द्वारे दिलेले उत्तर तक्रारदारासाठी समाधानकारक नाही आहे; किंवा
- तक्रार दाखल केल्याच्या 30 दिवसांच्या आत PFL कडून कोणतेही उत्तर मिळालेले नाही (RBI एकत्रीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 च्या कलम 10 च्या अंतर्गत निर्दिष्ट केलेल्या अपवादांच्या (एक्सक्लूशन) अधीन).

तक्रार कुठे दाखल केली जाऊ शकते

- तक्रार ऑनलाइन पोर्टलद्वारे दाखल केली जाऊ शकते: https://cms.rbi.org.in/
- तक्रारी इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात किंवा भौतिक स्वरूपात असू शकतात, ज्यात पोस्टाने पाठवलेली किंवा स्वतः जमा केलेल्या तक्रारी सामील आहेत. तक्रारी RBI च्या केंद्रीकृत स्वीकार व प्रक्रिया केंद्राच्या नावाने खालील पत्त्यावर पाठवाव्या – 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगड – 160017, टोल फ्री नंबर – 14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15 पर्यंत)



ओम्बड्समैनचा निवाडा

- जर तक्रारदाराने निवाडा स्वीकारला तर, प्राप्तीच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत स्वीकृती पत्र PFL ला सादर करणे आवश्यक आहे.
- अशी स्वीकृती मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत PFL निवाडा अंमलात आणेल.

जर ग्राहक ओम्बड्समैनच्या निवाड्याने समाधानी नसेल, तर ते अपील करू शकतात का?

होय, ओम्बड्समैनद्वारे दिलेला निवाडा किंवा पुरस्कार अपील योग्य आहे. निवाडा प्राप्तीच्या किंवा तक्रार फेटाळ्याच्या 30 दिवसांच्या आत अपील दाखल केली जाऊ शकते. अपील अपीलीय प्राधिकरणाकडे करावी लागेल, जे एकत्रीकृत ओम्बड्समैन योजनेचे व्यवस्थापन करणाऱ्या रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक आहेत.

लक्ष द्या:

- तक्रार योजनेअंतर्गत बसत नसल्यास, ओम्बड्समैन/डेप्युटी-ओम्बड्समैन तक्रार फेटाळू शकतात.
- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे.
- ग्राहक समाधानासाठी कोणत्याही टप्प्यावर कोणत्याही कोर्टात/मंचाकडे/प्राधिकरणाकडे जाण्यास स्वतंत्र आहे, परंतु अशा परिस्थितीत ते RBI ओम्बड्समैन कडे तक्रार दाखल करू शकणार नाहीत.
- योजनेच्या अधिक माहितीसाठी, https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf वर जा
- ही योजना आमच्या शाखांमध्ये देखील उपलब्ध आहे.

(PFL म्हणजे पीरामल फायनान्स लि.)