



**रिझर्व्ह बँकेची ठळक वैशिष्ट्ये - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१**  
**QGO फायनान्स लिमिटेड**

क्र. क्रमांक	धोरणाचे नाव	आवृत्ती	बोर्ड मंजूरी तारीख	टिप्पणी
१.	आरबीआयची ठळक वैशिष्ट्ये - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१	V1.0	४ ऑगस्ट २०२५	धोरण दस्तऐवज मंजूर.
२.	आरबीआयची ठळक वैशिष्ट्ये - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१	V2.0	९ फेब्रुवारी २०२६	धोरण दस्तऐवज सुधारित

## रिझर्व्ह बँकेची ठळक वैशिष्ट्ये - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) मध्ये नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) असलेल्या QGO फायनान्स लिमिटेड ("कंपनी") ने यापूर्वी नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, २०१८ स्वीकारली नव्हती, कारण त्यांची मालमत्ता आकार १०० कोटी रुपयांपेक्षा कमी होती आणि म्हणून ती लागू नव्हती.

तथापि, कंपनीच्या मालमत्तेचा आकार आता १०० कोटी रुपयांपेक्षा जास्त असल्याने, १२ नोव्हेंबर २०२१ पासून लागू झालेल्या रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ ("योजना") चे पालन करणे आवश्यक आहे. ही योजना 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोन स्वीकारते आणि खालील पूर्वीच्या योजना एकत्रित करते:

- बँकिंग लोकपाल योजना, २००६
- एनबीएफसीसाठी लोकपाल योजना, २०१८
- डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, २०१९

त्यानुसार, क्यूजीओ फायनान्स लिमिटेडने ही योजना स्वीकारली आहे आणि त्याची प्रमुख वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

### I. तक्रारीची कारणे

कंपनीच्या एखाद्या कृतीमुळे किंवा चुकीमुळे सेवेत कमतरता निर्माण झाल्यामुळे पीडित झालेला कोणताही ग्राहक, जर तो खालील परिच्छेद II अंतर्गत आवश्यकता पूर्ण करत असेल, तर योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल करू शकतो. यामध्ये वकिलाव्यतिरिक्त (जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसेल) लोकपालसमोरील कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी योग्यरित्या नियुक्त आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत व्यक्तीचा समावेश असेल.

### II. योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करण्याच्या अटी

अ. फक्त ज्या तक्रारी तक्रारदाराने केल्या होत्या, त्यांनी प्रथम कंपनीकडे लेखी तक्रार केली आणि

i. कंपनीने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही;

#### किंवा

ii. तक्रार मिळाल्यानंतर कंपनीला 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही;

वरील दोन्ही प्रकरणांमध्ये, तक्रारदाराने हे सुनिश्चित करावे:

- जर वरील मुद्दा क्रमांक १ नुसार उत्तर मिळाले असेल, तर तक्रारदाराला कंपनीकडून उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत लोकपालाकडे तक्रार करावी.
- जर वरील मुद्दा क्रमांक २ नुसार उत्तर मिळाले नसेल, तर तक्रार केल्याच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि ३० दिवसांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार करावी.

स्पष्टीकरण - 'लेखी तक्रार' मध्ये तक्रारदाराने तक्रार केल्याचा पुरावा सादर करू शकणाऱ्या इतर मार्गांनी केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल.

ब. तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणाबाबत नाही जी आधीच आहे:

- i. लोकपालासमोर प्रलंबित असलेले किंवा लोकपालाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा हाताळलेले, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांसह, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक प्राप्त झाले असले किंवा नसले तरी;
- ii. कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेले; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेले किंवा हाताळलेले, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एका किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह प्राप्त झाले असले किंवा नसले तरी.

स्पष्टीकरण - त्याच कारणाच्या संदर्भात तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेली फौजदारी कार्यवाही किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरू केलेल्या कोणत्याही पोलिस तपासाचा समावेश नाही.

क. तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक नसावी;

ड. अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेच्या कालावधीच्या समाप्तीपूर्वी कंपनीकडे तक्रार करण्यात आली होती;

ई. तक्रारदार योजनेच्या कलम ११ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान करतो (कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे);

च. तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकीलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे, जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसेल.

iii. तक्रारीची देखभाल न करण्याची कारणे:

या योजनेअंतर्गत सेवेतील कमतरतांबद्दलची कोणतीही तक्रार विचारात घेतली जाणार नाही ज्यामध्ये खालील बाबींचा समावेश आहे:

अ. कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय;

ब. आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील वाद;

क. लोकपालाला थेट संबोधित न केलेली तक्रार;

ड. कंपनीच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;

ई. कायदेशीर किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरू केलेला वाद;

फ. रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;

ग. नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद; आणि

ह. कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद.

#### IV. लोकपालाकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

जर तक्रारदाराने दाखल केलेली तक्रार कंपनीने पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली आणि ग्राहक उत्तराने समाधानी नसेल तर

#### किंवा

३० दिवसांच्या आत कंपनीकडून कोणतेही उत्तर मिळाले नाही आणि जर ग्राहकाने कोणत्याही मंचाशी संपर्क साधला नसेल;

#### मग

कंपनीकडून उत्तर मिळाल्यापासून एक वर्षाच्या आत किंवा कंपनीकडून उत्तर न मिळाल्यास तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रारदार लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकतो, जसे की:

- <https://cms.rbi.org.in> द्वारे ऑनलाइन तक्रार दाखल करा.

#### किंवा

- इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीने सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC) मध्ये सादर करा –

ईमेल	CRPC@rbi.org.in
पत्ता	CRPC, चौथा मजला सेक्टर -१७, चंदीगड - १६००१७
संपर्क केंद्र (टोल-फ्री क्रमांक)	१४४४८
वेळ	सकाळी ९:३० ते संध्याकाळी ५:१५

तक्रार, जर प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असेल तर, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने योग्यरित्या स्वाक्षरी केलेली असणे आवश्यक आहे. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात अशा स्वरूपात आणि आरबीआयने निर्दिष्ट केलेल्या माहितीसह सादर केली पाहिजे.

#### V. अपीलीय अधिकाऱ्यासमोर अपील

- लोकपाल कार्यालयाने दिलेल्या निवाड्यामुळे किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे पीडित तक्रारदार, निवाडा मिळाल्यापासून किंवा तक्रार नाकारल्यापासून ३० दिवसांच्या आत, कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग, आरबीआय यांच्याकडे अपील करू शकतो.
- जर अपील प्राधिकरणाला खात्री झाली की तक्रारदाराने दिलेल्या वेळेत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण होते, तर तो ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेला कालावधी देऊ शकतो.

**क्यूजीओ फायनान्स लिमिटेडच्या प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर (पीएनओ) यांचे संपर्क तपशील**

<b>नाव:</b>	श्रीमती सरिता सिंह
<b>पदनाम:</b>	सहायक कंपनी सचिव
<b>पत्ता:</b>	क्यूजीओ फायनान्स लिमिटेड, तिसरा मजला, ए-५१४, टीटीसी औद्योगिक क्षेत्र, एमआयडीसी, महापे, नवी मुंबई - ४००७०१
<b>संपर्क क्रमांक:</b>	८६५७४००७७५
<b>ईमेल:</b>	Compliance@qgofl.com

जर कोणाला योजनेची प्रत मिळवायची असेल तर ते कंपनीच्या नोडल आणि प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरशी संपर्क साधू शकतात. शिवाय, ही योजना कंपनीच्या वेबसाइट - <https://qgofinance.com/> आणि RBI वेबसाइट - <https://rbi.org.in> आणि CMS पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> वर देखील उपलब्ध आहे. ही योजना कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात देखील उपलब्ध आहे आणि विनंतीनुसार ग्राहकांना संदर्भासाठी प्रदान केली जाऊ शकते.