भारतीय रिजर्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना 2021

मुख्य विशेषताएं

प्रयोज्यता:

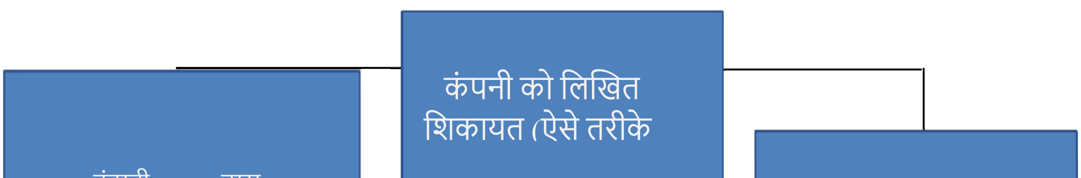
यह योजना किसी बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या सिस्टम प्रतिभागी (भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाला व्यक्ति) द्वारा प्रदान की गई सेवाओं या कोई अन्य इकाई जो रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट की जा सकती है, पर लागू होगी जैसा कि योजना में परिभाषित है; यह उस सीमा तक होगा जिसे योजना के अंतर्गत बाहर नहीं रखा गया है।

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने का आधार:-	किसी शिकायत के गैर-रखरखाव के लिए आधार इस योजना के तहत सेवा में कमी संबंधी वे शिकायतें सुनने योग्य नहीं है, जिनका आधार निम्नलिखित मामलें हैं, जैसे कि :-

लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड ("**कंपनी**") के किसी कार्य या चूक से पीड़ित कोई भी ग्राहक, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी होती है, वह योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या योजना में परिभाषित अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।	• कंपनी का व्यावसायिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय; • विक्रेता और कंपनी के बीच आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विवाद; • लोकपाल को सीधे संबोधित नहीं की गई शिकायत • कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें; • कोई विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कंपनी द्वारा कार्रवाई आरंभ की जाती है; • ऐसी सेवा जो भारतीय रिजर्व बैंक के नियामक दायरे के भीतर नहीं है; • कंपनी और अन्य विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; • कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद। • शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही - - लोकपाल के समक्ष लंबित है या लोकपाल द्वारा गुणदोष के आधार पर निपटाया या सुलझाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से अथवा एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ संयुक्त रूप से या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं; - किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित हो; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या सुना गया है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से अथवा एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ संयुक्त रूप से या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं। • शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या कुटिल स्वरूप की है; • कंपनी को शिकायत ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति के बाद की गई थी; • शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान नहीं करता है; •

	• शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता (जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो) के अलावा किसी अन्य प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज नहीं की जाती है।

ग्राहक किस प्रकार शिकायत दर्ज कर सकता



-

लोकपाल/केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र पर शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:-

1. **इस प्रयोजन के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल के माध्यम से शिकायत ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है (https://cms.rbi.org.in)**

2. शिकायत को निम्नलिखित पते पर केंद्रीयकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में भौतिक रूप से भी प्रस्तुत किया जा सकता है। शिकायत यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो यह शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित होनी चाहिए।

3. यदि शिकायत भौतिक रूप से की जाती है, तो यह शिकायत प्रपत्र (अलग से अपलोड की गई है) में दिए गए प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और इसमें ऐसी जानकारी शामिल होगी जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट की गई हो।

केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) का विवरण

केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)
भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, चौथी मंजिल,
सेक्टर 17, चंडीगढ़-160 017 टोल फ्री नंबर - 14448

1. **लोकपाल किस प्रकार निर्णय लेता है?**

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त स्वरुप की होती है
- सुलह के माध्यम से समझौते को बढ़ावा देता है-> यदि सुलह या समझौता नहीं होता है, तो अधिनिर्णय/आदेश पारित कर सकता है

2. **यदि कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो क्या वह अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है?**

हाँ, लोकपाल के निर्णय पर अपील की जा सकती है > अपीलीय प्राधिकारी: रिजर्व बैंक विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक > अधिनिर्णय प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति के 30 दिनों के भीतर अपील की जानी जानी चाहिए)।

ध्यान दें:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य अदालत/फोरम/प्राधिकरण के पास जाने के लिए

स्वतंत्र है

- योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng देखें।

मुख्य नोडल अधिकारी, लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड

नाम: सुश्री अजिता के

पता: 401, चौथी मंजिल, आइकोनिक श्यामल, श्यामल चौराहे के पास,

अहमदाबाद - 380015

दूरभाष नंबर: 079 6814 4659, **मोबाइल नंबर:** +91-70690 87586

ई-मेल: nodalofficer@lendingkart.com

मुख्य नोडल अधिकारी से सोमवार से शुक्रवार (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) तक सुबह

10:30 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच संपर्क किया जा सकता है।