റിസർവ് ബാങ്ക് - സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2021
പ്രധാനമായ സവിശേഷതകൾ

പ്രയോഗക്ഷമത:

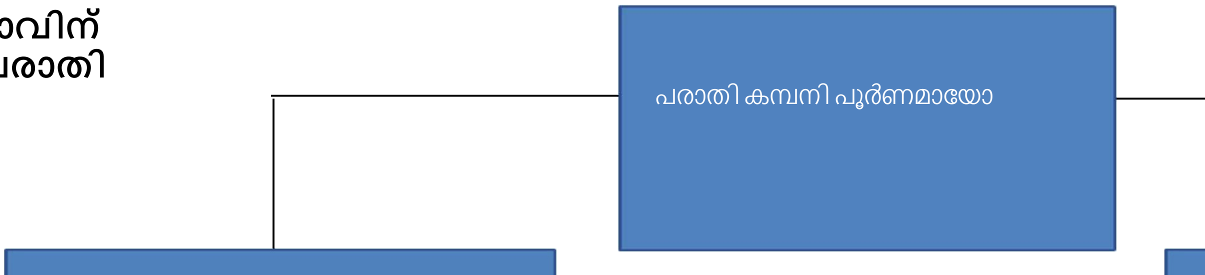
ബാങ്കോ ബാങ്കിങ്-ഇതര ധനകാര്യ സ്ഥാപനമോ അല്ലെങ്കിൽ പദ്ധതിയിൽ നിർവചിക്കപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥ പങ്കാളിയോ (പേയ്മെന്റ് വ്യവസ്ഥയിൽ പങ്കെടുക്കുന്ന ആൾ) അല്ലെങ്കിൽ സമയസമയത്ത് റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മറ്റെന്തെങ്കിലും സ്ഥാപനമോ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് ഈ പദ്ധതി സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒഴിവാക്കപ്പെടാത്ത പരിധി വരെ ബാധകമാണ്.

ഒരു ഉപഭോക്താവ് പരാതി ഉന്നയിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ:-	**ഒരു പരാതി നിലനിൽക്കാതിരിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ/സ്കീമിൽ ഇനി പറയുന്ന വിഷയങ്ങളിൽ സേവനത്തിലെ ന്യൂനതകളെ കുറിച്ചുള്ള ഒരു പരാതിയും സ്വീകരിക്കില്ല:-**
ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ("**കമ്പനി**") ഏതെങ്കിലും സേവന വീഴ്ച കാരണം വ്യസനമുണ്ടായ ഏത് ഉപഭോക്താവിനും നേരിട്ടോ പദ്ധതിയിൽ നിർവചിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയോ ഈ പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ പരാതി ഉന്നയിക്കാം.	• കമ്പനിയുടെ വ്യാപാര സംബന്ധിയായ തീർപ്പുകൾ/തീരുമാനങ്ങൾ; • ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സിങ് കരാറിനെ സംബന്ധിച്ച് ഒരു വെണ്ടറും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള തർക്കം; • ഓംബുഡ്സ്മാനിന് നേരിട്ട് അഭിസംബോധന ചെയ്യാത്ത പരാതി; • കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കെതിരെ ഉള്ള പൊതു പരാതികൾ; • ഒരു നിയമാനുസൃത അല്ലെങ്കിൽ നിയമ നിർവ്വഹണ അധികാരിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി കമ്പനി നടപടി ആരംഭിക്കുന്ന ഒരു തർക്കം; • റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ കാര്യനിർവ്വഹണ പരിധിക്ക് പുറത്തുള്ള ഒരു സേവനം; • കമ്പനിയും മറ്റ് വ്യവസ്ഥാപിത സംരംഭങ്ങളുമായുള്ള തർക്കം; • കമ്പനിയുടെ തൊഴിലാളി-തൊഴിലുടമ ബന്ധം സംബന്ധിച്ച തർക്കം. • ഈ പരാതി ഇതിനകം നടപടിയുടെ അതേ കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല- - ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാനിനു കീഴിൽ തീർച്ചപ്പെടുത്താത്തതോ ഒരേ പരാതിക്കാരന്റെ പക്കൽ നിന്ന് കിട്ടിയതാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും അഥവാ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളുടെ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതികളുടെ കൂട്ടത്തിൽ കിട്ടിയിട്ടും ഓംബുഡ്സ്മാൻ സംഗതികളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ തീർപ്പാക്കിയതോ; കൂടാതെ - കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ

	അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അധികാരി മുൻപാകെ തീർപ്പു കൽപ്പിക്കാത്തത്; അല്ലെങ്കിൽ, ഒരേ പരാതിക്കാരന്റെ പക്കൽ നിന്ന് കിട്ടിയതാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും അഥവാ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർ/കക്ഷികളുടെ കൂട്ടത്തിൽ കിട്ടിയിട്ടും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അധികാരി സംഗതികളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ തീർപ്പാക്കിയതോ. • പരാതി അസഭ്യമോ ബാലിശമോ ഉപദ്രവകരമോ ആണ്; • ഇങ്ങനെയുള്ള ക്ലെയിമുകൾക്ക് 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്റ്റിൽ നിർദേശിക്കുന്ന കാലാവധി കഴിഞ്ഞതിന് ശേഷം കമ്പനിക്ക് പരാതി കൊടുത്തതാണെങ്കിൽ; • പദ്ധതിയിലെ വാക്യം 11 നിർദേശിക്കുന്ന പൂർണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്നില്ലെങ്കിൽ;

	• പരാതിക്കാരൻ നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ വക്കീൽ (പരാതിക്കാരൻ വക്കീൽ അല്ലെങ്കിൽ) അല്ലാത്ത ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ അല്ല പരാതി ഉന്നയിച്ചതെങ്കിൽ.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെ പരാതി നൽകാം?



കമ്പനിക്ക് എഴുതി കൊടുത്ത പരാതി (പരാതിക്കാരന് പരാതി കൊടുത്തതിന്റെ തെളിവ് ഹാജർ ആക്കാൻ കഴിയുന്ന വഴികളും ഉൾപ്പെടുന്നു)

കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പരാതിക്കാരന് മറുപടികിട്ടി ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ

പരാതിക്ക് ഒരു വർഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ

ഓംബുഡ്സ്മാൻ / കേന്ദ്രീകൃത രസീതി നടപടി കേന്ദ്രത്തിൽ പരാതി ഉന്നയിക്കാനുള്ള വഴി: -

1. **പരാതിക്കായി രൂപകൽപന ചെയ്ത പോർട്ടലിലൂടെ ഓൺലൈൻ ഉന്നയിക്കാം (https://cms.rbi.org.in)**

2. കേന്ദ്രീകൃത രസീതി നടപടി കേന്ദ്രത്തിൽ ഇലക്ട്രോണിക് ആയോ നേരിട്ടോ ഇനി പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കാം. നേരിട്ട് നൽകുകയാണെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയെ പരാതിയിൽ യഥാക്രമം ഒപ്പ് വെച്ചിരിക്കണം.

3. പരാതി ഫോമിൽ (പ്രത്യേകം അപ്‌ലോഡ് ചെയ്തിരിക്കുന്നു) തന്നിരിക്കുന്ന മാതൃകയിലും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിർദേശിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയതും ആയിരിക്കണം നേരിട്ട് നൽകുന്ന പരാതി.

കേന്ദ്രീകൃത രസീതി നടപടി കേന്ദ്രത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ (CRPC)

കേന്ദ്രീകൃത രസീതി നടപടി കേന്ദ്രം(CRPC)
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ, 4th ഫ്ലോർ,
ചണ്ഡീഗഡ്-160 017 ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ. – 14448

1. **ഓംബുഡ്സ്മാൻ എങ്ങനെയാണ് തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നത്?**
   - ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികൾ ചുരുക്കത്തിലുള്ളതാണ്
   - അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെ തീർപ്പാക്കൽ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു-> കഴിഞ്ഞില്ലെങ്കിൽ, വിധി/ഓർഡർ പുറപ്പെടുവിക്കാം

2. **ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്**

കേൾക്കാൻ അധികാരമുള്ളിടത്ത് അപ്പീൽ നൽകാമോ?

അതെ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ് > അപ്പീൽ കേൾക്കാവുന്ന അധികാരി: റിസർവ് ബാങ്ക് വകുപ്പിന്റെ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ഇൻ ചാർജ് > പരാതി വിധിക്കോ നിരസിച്ചതിനോ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകണം).

ശ്രദ്ധിക്കുക:

- ഇതൊരു ഇതര തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്
- ഏതു ഘട്ടത്തിലും പരിഹാരത്തിനായി ഉപഭോക്താവിന് ഏത്

കോടതി/ഫോറം/അധികാരിയെ സമീപിക്കാൻ സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്.

- സ്കീമിന്റെ കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾക്കായി

https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng പരിശോധിക്കുക

ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫിസർ

കുമാരി. അജിത കെ

വിലാസം: 401, 4th ഫ്ലോർ, ഐകോണിക് ശ്യാമൾ, ശ്യാമൾ ക്രോസ് റോഡ്സ്, അഹമ്മദാബാദ്– 380015

ടെലി.നം.: 079 6814 4659 **മോബ്. നം:** +91-70690 87586

ഇ-മെയിൽ: nodalofficer@lendingkart.com

തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ (പൊതു അവധികൾ ഒഴികെ) എന്നും രാവിലെ 10:30 മണി മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:00 മണി വരെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫിസറുമായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്