<u>ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021</u>

<u>ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ</u>

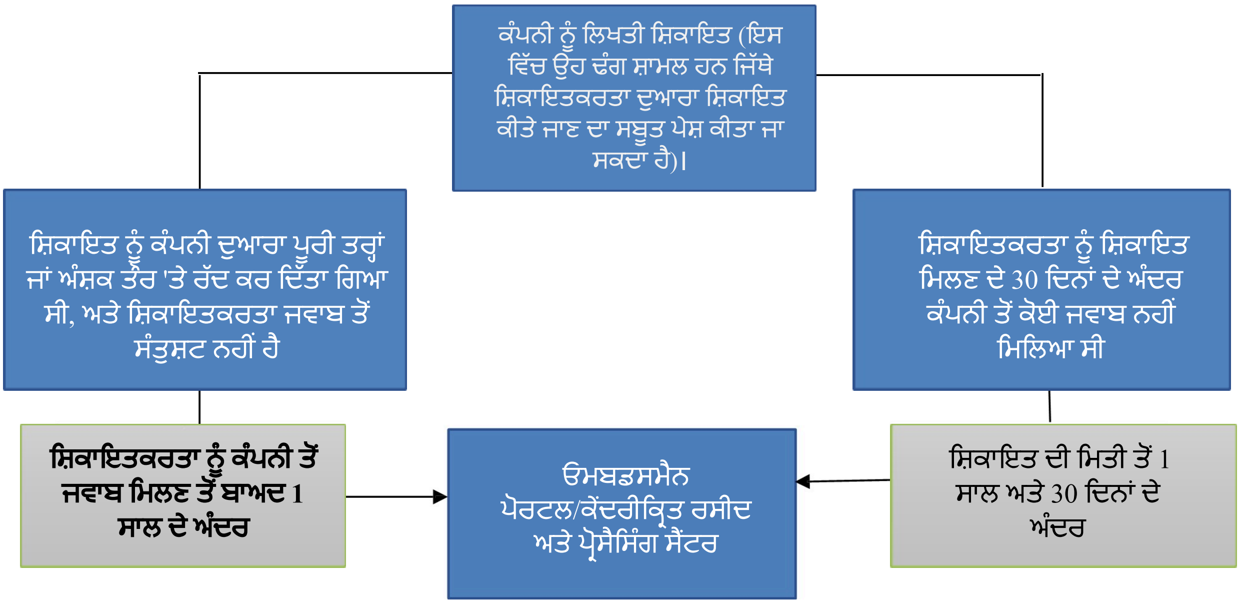
ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ:

ਇਹ ਸਕੀਮ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਭਾਗੀਦਾਰ (ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਇਕਾਈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ:-	**<u>ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਨਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ: -</u>**

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਨਾਲ ਦੁਖੀ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।	• ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ; • ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; • ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ; • ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਐਗਜ਼ੈਕਟਿਵਜ਼ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ; • ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ; • ਉਹ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ; • ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; • ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਵਾਦ। • ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੈ- - ਕਿਸੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ; ਅਤੇ - ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਲੰਬਿਤ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਪਾਰਟੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ। • ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਾਲੀ ਹੈ; • ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ; • ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ; • ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?



ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ: -

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ

   (https://cms.rbi.org.in).

2. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

3. ਭੌਤਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ (ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਅੱਪਲੋਡ ਕੀਤਾ ਗਿਆ) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC) ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC)

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17,
ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448

1. **ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?**

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ
- ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ-> ਜੇ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ, ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

2. **ਕੀ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ, ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?**

ਹਾਂ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲਯੋਗ ਹੈ > ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ: ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਇੰਚਾਰਜ > ਅਪੀਲ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ)।

ਨੋਟ:

- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ ਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ

  ਦੀ ਸੁਤੰਤਰਤਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ, Lendingkart Finance Limited

ਨਾਮ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਜੀਥਾ ਕੇ.

ਪਤਾ: 401, 4 ਮੰਜ਼ਿਲ, ਆਈਕੋਨਿਕ ਸ਼ੈਮਾਲ, ਸ਼ੈਮਾਲ ਚੌਰਾਹੇ ਦੇ ਨੇੜੇ

ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ- 380015

ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ - 07968144659 **ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ : +917069087586**

ਈਮੇਲ: nodalofficer@lendingkart.com

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ ਤੱਕ (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਵੇਰੇ 10:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng ਵੇਖੋ