

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్మన్(న్యాయవాది) పథకం, 2021

ముఖ్యమైన లక్షణాలు

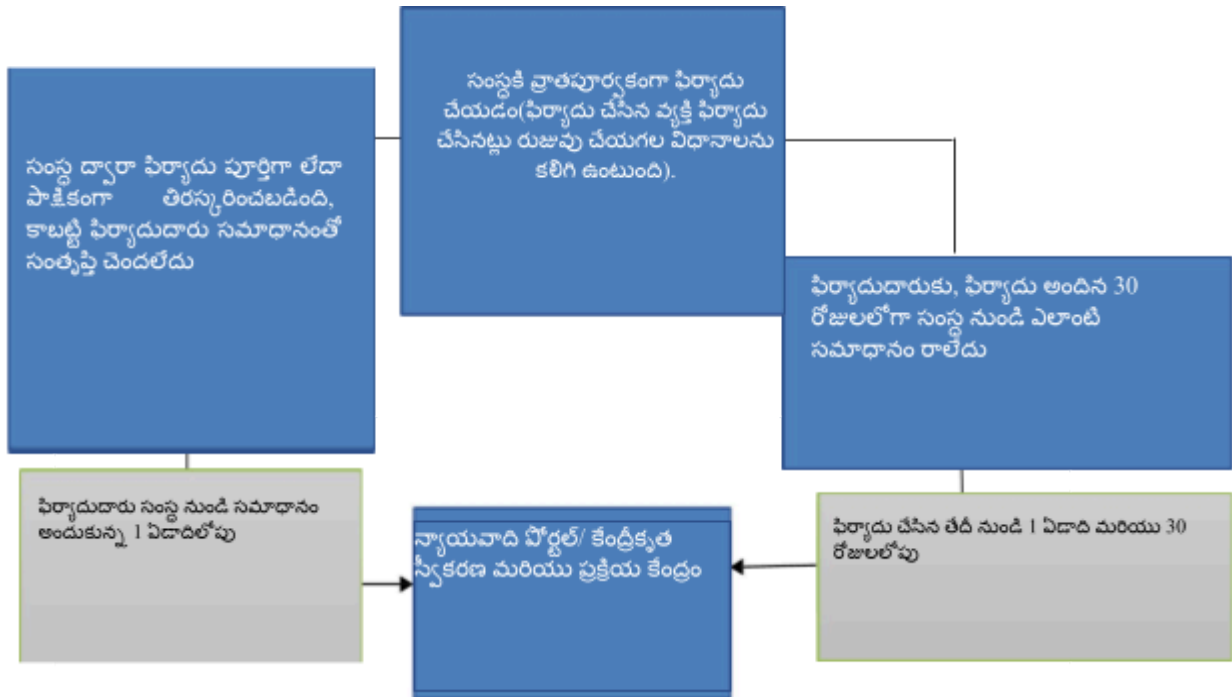
వర్తించునవి:

ఈ పథకం ఒక బ్యాంకు లేదా బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థ లేదా పథకంలో నిర్వచించిన విధంగా వ్యవస్థలో పాల్గొనే వ్యక్తి (చెల్లింపు వ్యవస్థలో పాల్గొనే వ్యక్తి) లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు; ఈ పథకం కింద మినహాయించని మేరకు. పేర్కొన్న విధంగా ఏదైనా ఇతర సంస్థ అందించే సేవలకు వర్తిస్తుంది.

<p>కస్టమర్ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి కారణాలు:-</p>	<p>ఫిర్యాదును కొనసాగించలేక పోవడం/సేవలో లోపం కోసం ఫిర్యాదు లేకపోవడం పై కారణాలు ఈ పథకం కింద ఈ క్రింది విషయాలలో ఉంటాయి:-</p>
<p>లెండింగ్ కార్డ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (“కంపెనీ”) యొక్క చట్టం లేదా నిర్ణయం వల్ల సేవలో లోపం ఏర్పడిన ఏ కస్టమర్ అయినా వ్యక్తిగతంగా లేదా పథకంలో నిర్వచించిన విధంగా అధికారం కలిగిన ప్రతినిధి ద్వారా పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం; ● ఒక వికేత మరియు సంస్థ మధ్య ఒక అవుట్స్వోర్సింగ్(వెలుపలి సంస్థలు) ఒప్పందానికి సంబంధించిన వివాదం; ● అంబుడ్స్మన్ (న్యాయవాది)కి నేరుగా పంపబడని ఫిర్యాదు; ● సంస్థ నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులపై సాధారణ ఫిర్యాదులు; ● చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా సంస్థ చర్యలు ప్రారంభించిన వివాదం; ● రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ; ● సంస్థ మరియు ఇతర నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం; ● సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం. ● ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే కారణానికి సంబంధించినది కాదు- <ul style="list-style-type: none"> - ఒక న్యాయవాది ముందు తీర్పు కాకుండా ఉన్న లేదా ఒక న్యాయవాది ద్వారా పరిష్కారం లేదా ప్రాతిపదికన వ్యవహరించిన, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ పార్టీలతో కలిసి స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా; మరియు - ఏదైనా కోర్టు, న్యాయసభ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఘోరం లేదా అధికారం ముందు తీర్పు కాకుండా ఉండి; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, న్యాయసభ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఘోరం లేదా అధికారం చేత అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా, ఫిర్యాదుదారుల ఆధారంగా పరిష్కరించబడిన లేదా

	<p>వ్యవహరించబడిన.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ఫిర్యాదు సరికానిది లేదా నిష్ప్రయోజనమైనది లేదా బాధాకరమైనదైనా; • అటువంటి వాదనలకు సంబంధించి 1963 లోని పరిమితి చట్టం ప్రకారం నిర్దేశించిన కాలపరిమితి గడువు ముగిసిన తరువాత సంస్థకి ఫిర్యాదు చేయబడింది; • ఫిర్యాదుదారు పథకం యొక్క క్లాజు 11 లో పేర్కొన్న విధంగా పూర్తి సమాచారాన్ని అందించడం లేదు; • ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధికారం కలిగిన ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదును దాఖలు చేయలేరు (న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప).
--	---

కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?



న్యాయవాది/కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం పై ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం: -

1. ఈ ప్రయోజనం కోసం రూపొందించిన పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
2. ఫిర్యాదును ఈ కింది చిరునామాలోని కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి భౌతిక రీతిలో కూడా సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదును భౌతిక రూపంలో ఫిర్యాదుదారు లేదా అధికారం కలిగిన ప్రతినిధి తప్పనిసరిగా సంతకం చేయాలి.

3. ఫిర్యాదును ఫిర్యాదు ఫారమ్ (విడిగా అప్లోడ్ చేయబడింది) లో అందించిన ఆకృతిలో ఫిర్యాదును భౌతిక రీతిలో సమర్పించాలి మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా పేర్కొన్న సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి.

కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (సిఆర్పిసి)వివరాలు

కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (సిఆర్పిసి) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెంట్రల్ విస్టా, 4 వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160 017 టోల్ ఫ్రీ నం - 14448

1. న్యాయవాది ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటారు?

- న్యాయవాది ముందు విచారణల యొక్క సారాంశాన్ని తెలుసుకుని ఉంటారు
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తారు-> చేరుకోకపోతే, అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేస్తారు

2. న్యాయవాది నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ అప్పీల్ అధికారము ముందు అప్పీల్ చేయవచ్చా? అవును, న్యాయవాది నిర్ణయం అప్పీల్ చేయవచ్చు > అప్పీల్ అధికారము: రిజర్వ్ బ్యాంక్ విభాగం ముఖ్య కార్యనిర్వాహక అధికారి > అప్పీల్స్ ముందుగా అందుకున్న లేదా ఫిర్యాదును తీరస్కరించిన 30 రోజుల్లోపు చేయాలి).

గమనిక:

- ఇది వేరొక వివాద పరిష్కార విధానం
- ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఇతర కోర్టు/ఫోరమ్/అథారిటీని సంప్రదించడానికి వినియోగదారుకు స్వేచ్ఛ

ఉంది

- పథకం యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> ని చూడండి

లెండింగ్ కార్డ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్

పేరు: కుమారి అజిత కె

చిరునామా: ఇంద్రప్రస్త్ బిజినెస్ పార్క్, 6వ అంతస్తు, సర్వేజ్ రోజా రోడ్, మకర్బా, అహ్మదాబాద్ - 380 051

మొబైల్. నంబర్: +91-70690 87586

