

نمایاں خصوصیات

**قابلیتِ اطلاق:**

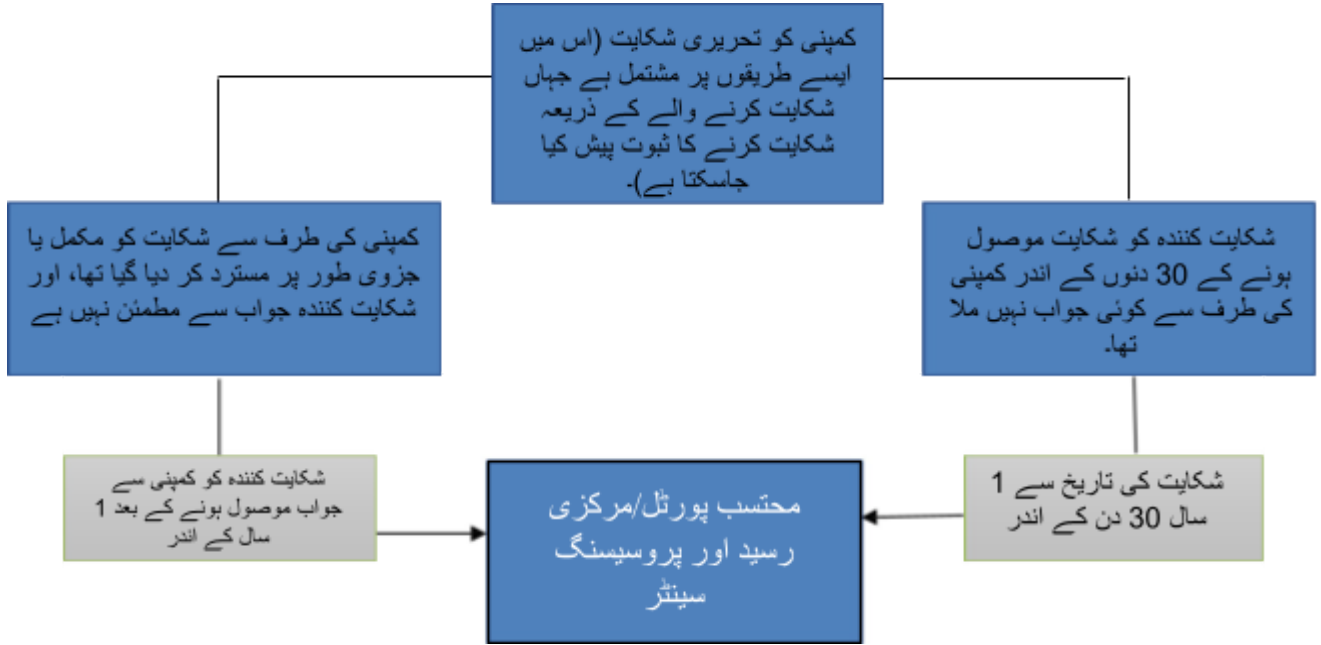
اس اسکیم کا اطلاق بینک یا غیر بینکنگ مالیاتی کمپنی یا سسٹم پارٹیسپنٹ (ادائیگی کے نظام میں حصہ لینے والا شخص) کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات پر ہوگا جیسا کہ اسکیم میں بیان کیا گیا ہے، یا کوئی اور ادارہ جو کہ ریزرو بینک کی طرف سے وقتاً فوقتاً بیان کیا گیا ہو؛ اسکیم کے تحت خارج نہ ہونے کی حد تک۔

<b>گاہک کی طرف سے شکایت درج کرانے کی بنیادیں:-</b>	<b>شکایت کی عدم دیکھ بھال کی بنیاد/سروس میں کمی کی شکایت کی عدم برقراری کی بنیادیں اسکیم کے تحت ان معاملات میں شامل ہوں گی:-</b>
--	--

<p>کوئی بھی گاہک جو لینڈنگ کارٹ فائننس لمیٹڈ ("کمپنی") کے کسی ایکٹ یا کوتاہی سے پریشان ہو جس کے نتیجے میں سروس میں کمی ہو وہ اسکیم کے تحت ذاتی طور پر یا کسی مجاز نمائندے کے ذریعے شکایت درج کرا سکتا ہے جیسا کہ اسکیم میں بیان کیا گیا ہے۔</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● کمپنی کا تجارتی فیصلہ؛</li> <li>● آؤٹ سورسنگ معاہدہ سے متعلق وینڈر اور کمپنی کے درمیان تنازعہ؛</li> <li>● ایک شکایت جس کا براہ راست محتسب کو جواب نہیں دیا گیا ہے۔</li> <li>● مینجمنٹ یا کمپنی کے ایگزیکٹوز کے خلاف عمومی شکایات؛</li> <li>● ایک تنازعہ جس میں کمپنی کی طرف سے قانونی یا قانون نافذ کرنے والے اتھارٹی کے احکامات کی تعمیل میں کارروائی شروع کی جاتی ہے؛</li> <li>● ایسی خدمت جو ریزرو بینک کے ریگولیٹری کے دائرہ میں نہیں ہے؛</li> <li>● کمپنی اور دیگر ریگولیٹڈ اداروں کے درمیان تنازعہ؛</li> <li>● کمپنی کے ملازم اور آجر کے تعلقات سے متعلق تنازعہ۔</li> <li>● شکایت کارروائی کے اسی وجہ کے سلسلے میں نہیں ہے جو پہلے سے۔</li> <li>- ایک محتسب کے سامنے زیر التواء یا ایک محتسب کے ذریعہ قابلیت پر تصفیہ یا نمٹا گیا، خواہ ایک ہی شکایت کنندہ سے یا ایک یا زیادہ شکایت کنندگان کے ساتھ، یا متعلقہ فریقوں میں سے ایک یا زیادہ سے موصول ہو یا نہ ہو۔ اور</li> <li>- کسی عدالت، ٹریبونل یا ثالث یا کسی دوسرے فورم یا اتھارٹی کے سامنے زیر التواء؛ یا، کسی بھی عدالت، ٹریبونل یا ثالث یا کسی دوسرے فورم یا اتھارٹی کے ذریعے، خواہ ایک ہی شکایت کنندہ سے یا ایک یا زیادہ شکایت کنندگان/فریقوں کے ساتھ مل کر، میرٹ پر طے کیا جائے یا نمٹا جائے۔</li> <li>● شکایت بدسلوک یا غیر سنجیدہ یا پریشان کن ہے؛</li> <li>● کمپنی سے شکایت اس طرح کے دعووں کے لیے لمیٹیشن ایکٹ 1963 کے تحت مقرر کردہ حد کی مدت ختم ہونے کے بعد کی گئی تھی۔</li> <li>● شکایت کنندہ مکمل معلومات فراہم نہیں کرتا جیسا کہ اسکیم کی دفع 11 میں بیان کیا گیا ہے۔</li> <li>● شکایت کنندہ کی طرف سے ذاتی طور پر یا وکیل کے</li> </ul>
---	--

علاوہ کسی مجاز نمائندے کے ذریعے درج نہیں کروائی جاتی ہے (جب تک کہ وکیل خود متاثرہ شخص نہ ہو)۔

## گاہک شکایت کیسے درج کر سکتا ہے؟



محتسب/سنٹرلائزڈ رسید اور پروسسینگ سینٹر پر شکایت درج کرنے کا طریقہ کار: -

1. اس مقصد کے لیے بنائے گئے پورٹل کے ذریعے شکایت آن لائن درج کی جا سکتی ہے۔

<https://cms.rbi.org.in>

2. شکایت فزیکل موڈ کے ذریعے بھی درج ذیل پتے پر سنٹرلائزڈ رسید اور پروسسینگ سینٹر میں جمع کرائی جا سکتی

ہے۔ فزیکل فارم میں شکایت پر شکایت کنندہ یا مجاز نمائندے کے ذریعے دستخط کیے جائیں گے۔

3. فزیکل موڈ میں شکایت اس فارمیٹ میں جمع کی جائے گی جیسا کہ شکایت فارم میں فراہم کیا گیا ہے (الگ سے اپ لوڈ

کیا گیا ہے) اور اس میں ایسی معلومات شامل ہوں گی جو ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعے بیان کی گئی ہوں۔

سنٹرلائزڈ رسید اور پروسیسنگ سینٹر (CRPC) کی تفصیلات

سنٹرلائزڈ رسید اور پروسیسنگ سینٹر (CRPC)  
ریزرو بینک آف انڈیا، سینٹرل وسٹا، چوتھی منزل، سیکٹر 17،  
چندی گڑھ - 017 160 ٹول فری نمبر - 14448

1. محتسب فیصلہ کیسے لیتا ہے؟

- محتسب کے سامنے ہونے والی کارروائی کا خلاصہ طبیعت رکھتی ہے۔
- مفاہمت کے ذریعے تصفیہ کو فروغ دیتا ہے۔ > اگر نتیجہ نہیں نکلتا ہے تو، ایوارڈ/آرڈر جاری کر سکتا ہے۔

2. اگر کوئی گاہک محتسب کے فیصلے سے مطمئن نہ ہو تو کیا اپیل اتھارٹی کے سامنے اپیل دائر کر سکتا ہے؟

- جی ہاں، محتسب کا فیصلہ قابل اپیل ہے > اپیل اتھارٹی: ریزرو بینک کے محکمہ کے ایگزیکٹو ڈائریکٹر انچارج > اپیل ایوارڈ کی وصولی یا شکایت کے مسترد ہونے کے 30 دنوں کے اندر کی جانی چاہیے۔

نوٹ:

- یہ تنازعات کے حل کا ایک متبادل طریقہ کار ہے۔
- گاہک کو کسی بھی مرحلے پر ازالے کے لیے کسی دوسری عدالت/فورم/اتھارٹی سے رجوع کرنے کی آزادی ہے

اسکیم کی مزید تفصیلات کے لیے <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> کا ملاحظہ کریں

لینڈنگ کارٹ فائننس لمیٹڈ کی پرنسپل نوڈل آفیسر

نام: محترمہ اجیتھا کے

پتہ: 401 اندرپرستہ بزنس پارک، چھٹی منزل، سرکھیچ روزا روڈ، مکاربا، احمد آباد - 380015

موبائل نمبر: +917069087586

ای میل: [nodalofficer@lendingkart.com](mailto:nodalofficer@lendingkart.com)

پرنسپل نوڈل آفیسر سے صبح 10:30 بجے سے شام 6:00 بجے کے درمیان رابطہ کیا جاسکتا ہے۔ پیر سے جمعہ تک (عوامی چھٹی کے علاوہ)