

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

ठळक वैशिष्ट्ये

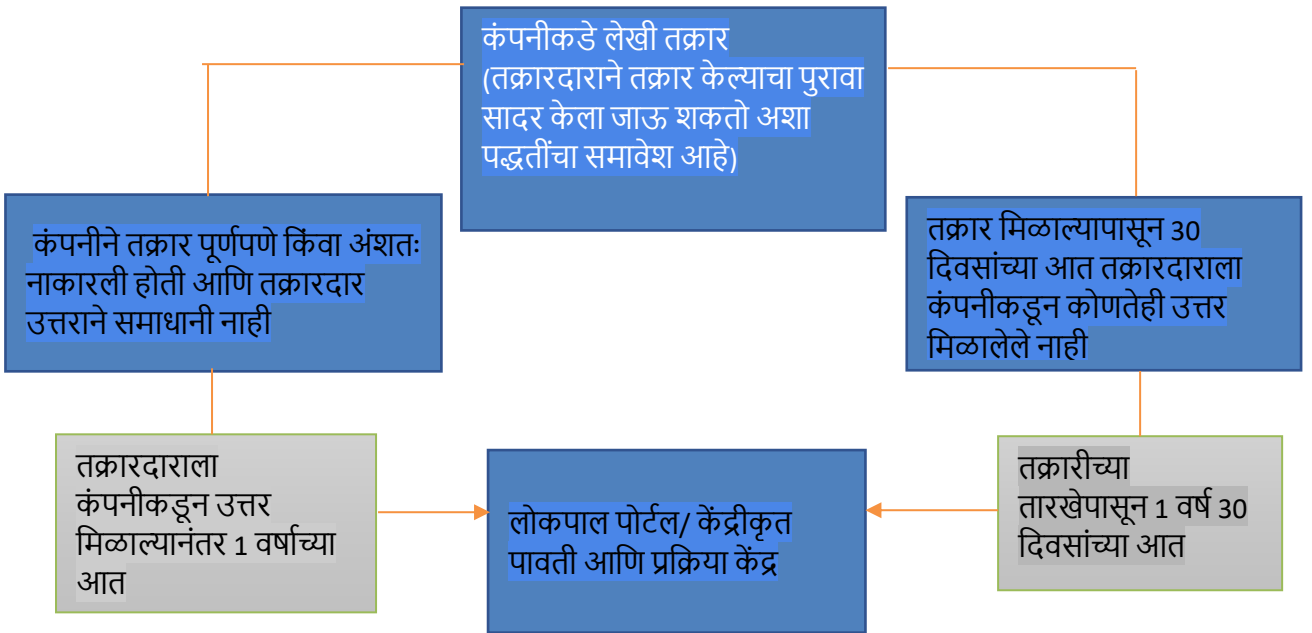
प्रयोजत्व:

स्कीममध्ये निश्चित केल्याप्रमाणे बँक किंवा नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी किंवा सिस्टममध्ये सहभागी (पेमेंट सिस्टममध्ये भाग घेणारी व्यक्ती) किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्यानुसार योजनेंतर्गत वगळण्यात न आलेल्या इतर कोणत्याही घटकाद्वारे दिल्या जाणाऱ्या सेवांना ही योजना लागू असेल.

ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याची कारणे:-	तक्रारीची दखल न घेतली जाण्याची कारणं/सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार या योजनेअंतर्गत खालील बाबींमध्ये असू शकतात:-
Lendingkart फायनान्स लिमिटेड ("कंपनी") च्या कृत्यामुळे किंवा एखाद्या ग्राहकाला वगळल्यामुळे, ज्या ग्राहकाच्या सेवेत कमतरता आली असेल असा, त्रस्त झालेला ग्राहक या योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा योजनेत निश्चित केल्यानुसार अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.	<ul style="list-style-type: none">● कंपनीचा व्यावसायिक निष्कर्ष/व्यावसायिक निर्णय;● आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील विवाद;● लोकपालला थेट संबोधित न केली गेलेली तक्रार;● कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्याविरुद्ध सामान्य तक्रारी;● वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरू केल्याने निर्माण झालेले विवाद;● रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;● कंपनी आणि इतर नियमन केलेल्या संस्थांमधील विवाद;● कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.● केलेली तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नसावी जी आधीच-<ul style="list-style-type: none">- लोकपालासमोर निकाली काढण्यासाठी प्रलंबित आहे किंवा सेटल झाली आहे किंवा गुणवत्तेनुसार व्यवहार झाला आहे, लोकपालाला, एकाच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एका किंवा अधिक पक्षांकडून मिळालेली असेल किंवा नसेल; आणि- कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेली तक्रार; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, एकाच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षां कडून मिळालेली किंवा मिळाली नसली तरीही गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेली किंवा हाताळली गेलेली.

	<ul style="list-style-type: none"> ● तक्रार अपमानजनक किंवा शुल्लक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची असल्यास; ● तक्रार मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपल्यानंतर करण्यात आलेल्या दाव्यांसाठी कंपनीकडे करण्यात आलेली तक्रार; ● तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती नसलेली तक्रार; ● तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा अभिवक्त्याशिवाय (अधिवक्ता पीडित व्यक्ती असल्याशिवाय) अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार नोंदवली नसल्यास .
--	---

ग्राहक तक्रार कशी करू शकतो?



लोकपाल/केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रावर तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:-

1. या कारणास्तव तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे तक्रार ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते (<https://cms.rbi.org.in>).
2. खालील पत्त्यावर केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रावर इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्षरित्या देखील तक्रार दाखल केली जाऊ शकते. तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे रीतसर स्वाक्षरी केलेली असावी.
3. तक्रार फॉर्ममध्ये (स्वतंत्रपणे अपलोड केलेल्या) आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने नमूद केल्याप्रमाणे माहिती असलेली तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्षरित्या सबमिट केली जाईल.

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राची माहिती (CRPC)

सेंट्रलाइज्ड रिसिए अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC)
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड-160 017
ईमेल:-crpc@rbi.org.in
टोल फ्री क्र. - 14448

1. लोकपालांद्वारे निर्णय कसा घेतला जातो?

- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते
- सामंजस्याद्वारे सेटलमेंटला प्रोत्साहन देण्यात येते-> तसे न होऊ शकल्यास, लोकपाल निवाडा/ऑर्डर जारी करू शकतात

2. लोकपालच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील प्राधिकरणासमोर अपील करू शकतो का?

होय, लोकपालांच्या निर्णयाविरुद्ध अपील करता आहे > अपीलीय अधिकारी: रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक असतात> निवाडा झाल्यानंतर किंवा तक्रार नाकारल्याच्या 30 दिवसांच्या आत अपील केले जाऊ शकते).

टीप:

- ही एक पर्यायी विवाद निर्णय(अल्टरनेट डिस्प्युट रिसोल्युशन) यंत्रणा आहे
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर न्यायालय/मंच/अधिकारी यांच्याकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य असते.

योजनेच्या अधिक माहितीसाठी <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> पहा

Lendingkart फायनान्स लिमिटेडचे नोडल अधिकारी

नाव: सौ. कुमुदिनी अग्रवाल
पत्ता: सहावा मजला, बी ब्लॉक, द फर्स्ट, द फर्स्ट अवेन्यू रोड, केशवबाग पार्टी प्लॉट, वस्त्रापूर, अहमदाबाद —
380015

टेलिफोन नंबर: 079 6814 4659 मोबाईल नंबर : +91-70690 87586

ई-मेल: nodalofficer@lendingkart.com

सोमवार ते शुक्रवार (सार्वजनिक सुट्या वगळून) सकाळी 10:30 ते संध्याकाळी 6:00 च्या दरम्यान नोडल ऑफिसरशी संपर्क साधता येईल.