

**రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021**

ముఖ్య లక్షణాలు

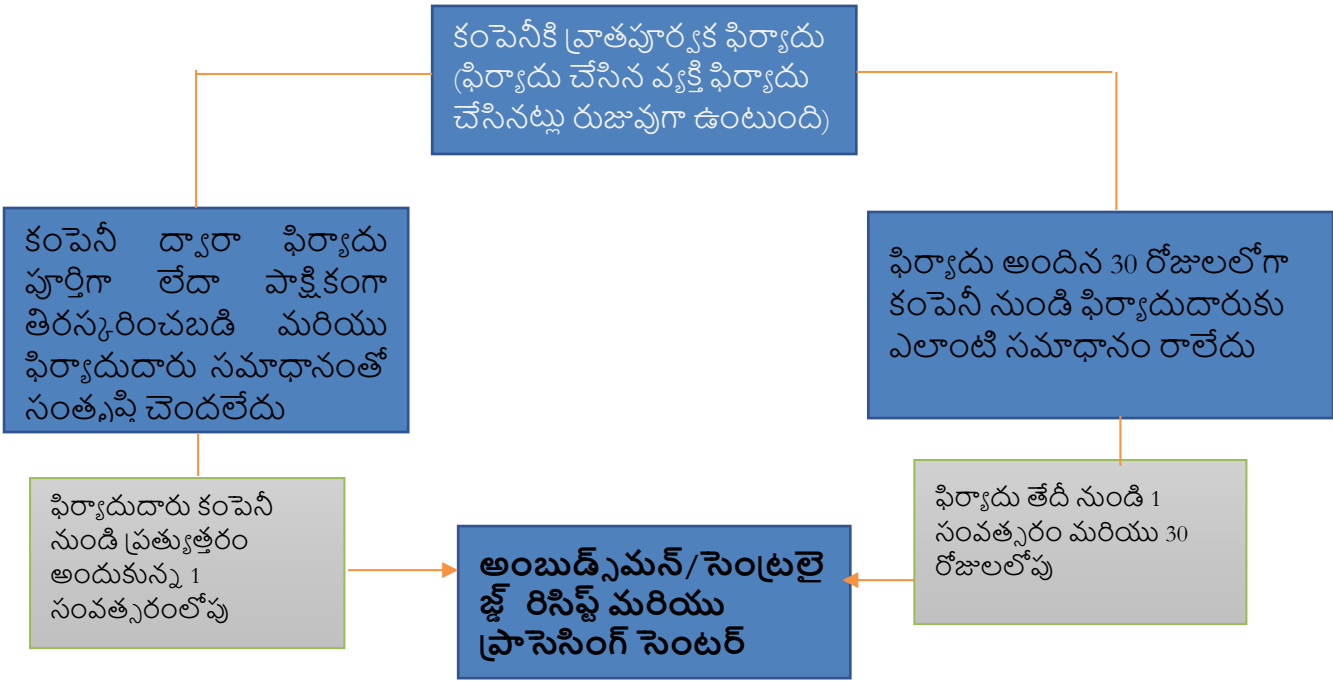
**వర్తింపు:**

ఈ స్కీమ్ కింద మినహాయించబడని వాటి మేరకు, స్కీమ్లో నిర్వచించబడిన విధంగా బ్యాంక్ లేదా నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ లేదా సిస్టమ్ పార్టీసిపెంట్ (పేమెంట్ నిర్వహణలో పాల్గొనే వ్యక్తి) లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు పేర్కొన్న ఏదైనా ఇతర సంస్థ అందించే సర్వీసులకు ఈ పథకం వర్తిస్తుంది.

<p><b>కస్టమర్ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి కారణాలు:-</b></p>	<p><b><u>ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి గల కారణాలు/ సర్వీసును అందించకపోవడం గురించి ఎటువంటి ఫిర్యాదు ఈ స్కీమ్లో భాగంగా లేనప్పుడు:-</u></b></p>
<p>Lendingkart ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (“కంపెనీ”) యొక్క చట్టం లేదా మినహాయింపు కారణంగా సర్వీసులో కొరత ఏర్పడినది ఏ కస్టమర్ అయినా పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా పథకంలో నిర్వచించిన విధంగా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• కంపెనీ యొక్క వాణిజ్యపరమైన తీర్పు/వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయం;</li> <li>• అవుట్సోర్సింగ్ కాంట్రాక్టుకి సంబంధించి విక్రేత మరియు కంపెనీ మధ్య వివాదం;</li> <li>• నేరుగా అంబుడ్స్మన్కు రిపోర్ట్ చేయని ఫిర్యాదు;</li> <li>• కంపెనీ నిర్వహణ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్లకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;</li> <li>• చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ తీసుకున్న చర్యపై వివాదం;</li> <li>• రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సర్వీస్;</li> <li>• కంపెనీ మరియు ఇతర నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం;</li> <li>• కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని మధ్య తలెత్తిన వివాదం.</li> <li>• ఫిర్యాదు ఇప్పటికే తీసుకున్న చర్యకు సంబంధించినది కానప్పుడు-             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ఒక అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్లో ఉన్న లేదా సెటిల్ చేయబడిన లేదా ఒక అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్లపై డీల్ చేయబడిన లేదా వ్యవహరించిన, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులచేత అందినవి లేదా స్వీకరించనివి; మరియు</li> <li>- ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్</li> </ul> </li> </ul>

	<p>లేదా అధారిటీ ముందు పెండింగ్లో ఉన్న; లేదా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధారిటీ ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా మెరిట్ల ఆధారంగా సెటిల్ చేయబడిన లేదా డీల్ చేయబడినవి.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ఫిర్యాదు తెలివిలేని లేదా పనికిమాలిన లేదా విసుగు పుట్టించేదిగా ఉన్నప్పుడు;</li> <li>• అటువంటి క్లెయిమ్ల కోసం లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది;</li> <li>• స్కంలో క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందించలేదు;</li> <li>• ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడలేదు (న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప).</li> </ul>
--	--

**కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?**



## అంబుడ్స్మన్/సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ పై ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం: -

ఎటువంటి అవసరాల కోసం రూపొందించిన పోర్టల్ ద్వారా ఫిర్యాదును ఆన్లైన్లో నమోదు చేయవచ్చు  
(<https://cms.rbi.org.in>).

ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా కూడా కింది చిరునామాలోని సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్కు సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదు భౌతిక రూపంలో సమర్పించబడినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధిచే సంతకం చేయబడాలి.

ఫిర్యాదు ఫారమ్లో అందించిన ఫార్మాట్లో ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్లో సబ్మిట్ చేయవచ్చు (ప్రత్యేకంగా అప్లోడ్ చేయాలి) మరియు అటువంటి సమాచారం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా పేర్కొనబడవచ్చు.

### సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC) వివరాలు

సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)  
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెంట్రల్ విస్టా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్-160  
017  
ఇమెయిల్:-crpc@rbi.org.in  
టోల్ ఫ్రీ నెం. - 14448

#### 1. అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం ఎలా తీసుకుంటుంది?

- అంబుడ్స్మన్ ముందు సమస్య వివరాలను విచారించడం
- రాజీ ద్వారా సెటిల్మెంట్ ను ప్రోత్సహిస్తుంది-> రాజీ కుదరకపోతే, అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు

#### 2. అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయవచ్చా?

అవును, అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం అప్పీల్ చేయదగినది > అప్పీలేట్ అథారిటీ: రిజర్వ్ బ్యాంక్ డిపార్ట్మెంట్ ఇన్చార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ > అవార్డు అందుకున్న 30 రోజులలోపు అప్పీల్ చేయబడుతుంది లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడుతుంది).

#### గమనిక:

- This is an Alternate Dispute Resolution mechanism
- Customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal at any stage
- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం
- ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఏదైనా ఇతర న్యాయస్థానం/ఫోరమ్/అథారిటీని సంప్రదించడానికి వినియోగదారుకు స్వేచ్ఛ ఉంటుంది

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

**Lendingkart ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ నోడల్ ఆఫీసర్**

పేరు: శ్రీమతి కుముదిని అగర్వాల్

చిరునామా: 6వ అంతస్తు, B బ్లాక్, మొదటిది, మొదటి అవెన్యూ రోడ్, కేశవ్ బాగ్ పార్ట్  
ఫ్లాట్ పక్కన, వస్త్రపూర్, అహ్మదాబాద్ -380015

Tel. నం.: 079 6814 4659 మొ. నం: +91-70690 87586

ఇ-మెయిల్: [nodalofficer@lendingkart.com](mailto:nodalofficer@lendingkart.com)

నోడల్ ఆఫీసర్ని ఉదయం 10:30 నుండి సాయంత్రం 6:00 గంటల మధ్య సోమవారం నుండి శుక్రవారం (పబ్లిక్ సెలవులు మినహా)లలో సంప్రదించవచ్చు.