

ریزرو بینک - ضم محتسب اسکیم، 2021

نمایاں خصوصیات

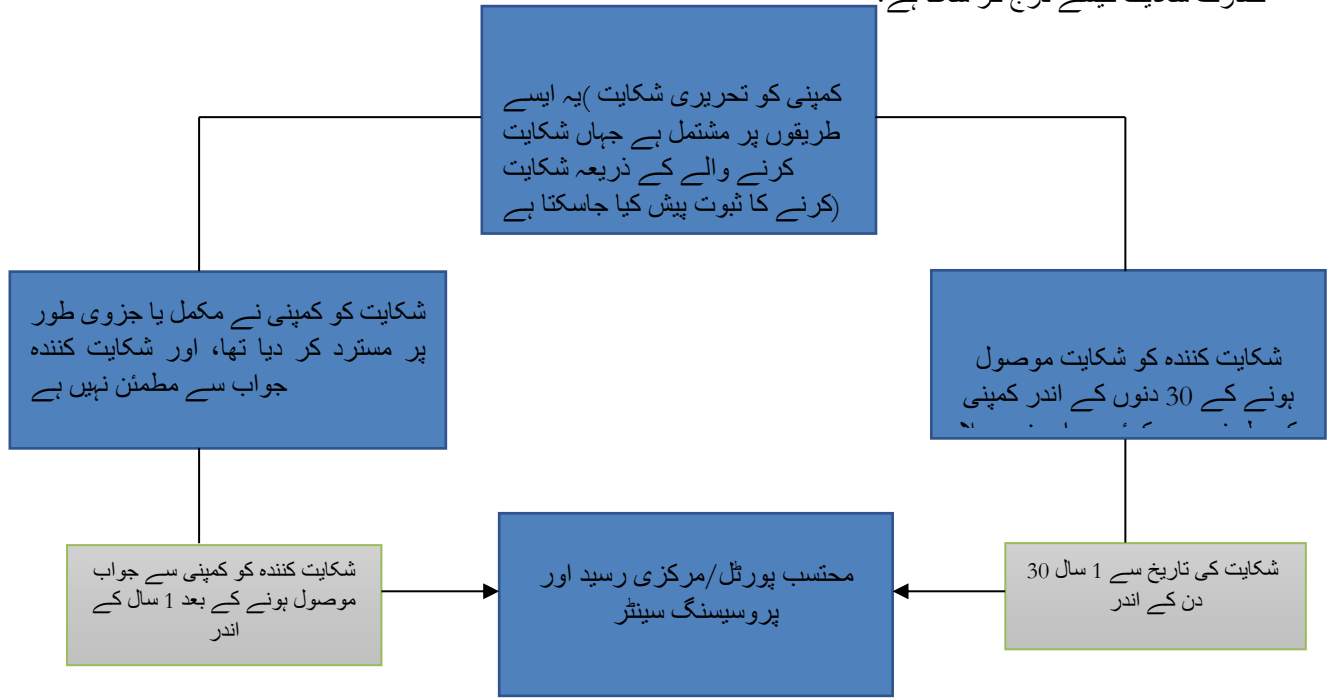
قابل اطلاق:

اس اسکیم کا اطلاق بینک یا غیر بینکنگ مالیاتی کمپنی یا سسٹم کا امیدوار) ادائیگی کے نظام میں حصہ لینے والا شخص (کی طرف سے فراہم کردہ خدمات پر ہوگا جیسا کہ اسکیم میں بیان کیا گیا ہے، یا کسی دوسرے ادارے پر جو کہ وقت وقت پہ ریزرو بینک کے ذریعہ بیان کیا گیا ہے؛ اسکیم کے تحت خارج نہ ہونے کی حد تک۔

صارف کی طرف سے شکایت درج کرانے کی بنیادیں:-	اسکیم کے تحت ان معاملات میں شکایت کی برقراری کی بنیاد / سروس میں کمی کی کوئی شکایت نہیں ہوگی:-
<p>کوئی بھی صارف جو لینڈنگ کارٹ فائننس لیمیٹڈ" کمپنی ("کے ایکٹ یا کوتاہی سے پریشان ہے جس کے نتیجے میں سروس میں کمی واقع ہوئی ہے 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"> ● تجارتی فیصلہ / کمپنی کا تجارتی فیصلہ؛ ● آؤٹ سورسنگ معاہدہ سے متعلق ویٹنر اور کمپنی کے درمیان تنازعہ؛ ● ایک شکایت جس کا ڈائریکٹ محتسب کو جواب نہیں دیا گیا؛ ● کمپنی کے مینیجمنٹ یا عامل کے خلاف عمومی شکایات؛ ● ایک تنازعہ جس میں کمپنی کی طرف سے قانونی یا قانون نافذ کرنے والی اتھارٹی کے احکامات کی تعمیل میں کارروائی شروع کی جاتی ہے؛ ● ایسی سروس جو ریزرو بینک کے ریگولیٹری دائرہ کار میں نہیں ہے؛ ● کمپنی اور دیگر ریگولیٹڈ اداروں کے درمیان تنازعہ؛ ● کمپنی کے ملازم اور آجر کے تعلقات سے متعلق تنازعہ۔ ● شکایت کارروائی کی اسی وجہ کے حوالے سے نہیں ہے جو کہ پہلے سے - ● ایک محتسب کے سامنے زیر التوا ہے یا کسی محتسب کے ذریعے قابلیت پر طے شدہ یا نمٹا گیا ہے، خواہ ایک ہی شکایت کنندہ سے یا ایک یا زیادہ شکایت کنندگان کے ساتھ، یا ایک یا زیادہ متعلقہ فریقوں سے موصول ہوا ہو یا نہیں؛ اور ● کسی بھی عدالت، ٹریبونل یا ثالث یا کسی دوسرے فورم یا اتھارٹی میں زیر التوا ہے؛ یا، کسی بھی عدالت، ٹریبونل یا ثالث یا کسی دوسرے فورم یا اتھارٹی کے ذریعے میرٹ پر طے یا نمٹا گیا، خواہ ایک ہی شکایت کنندہ سے یا ایک یا زیادہ شکایت کنندگان کے ساتھ، یا ایک یا زیادہ متعلقہ فریقوں سے موصول ہوا ہو یا نہیں۔ ● شکایت بدسلوک یا فضول یا پریشان کن ہے؛

	<ul style="list-style-type: none"> ● کمپنی کو شکایت لمیٹیشن ایکٹ 1963 کے تحت مقرر کردہ حد کی مدت ختم ہونے کے بعد کی گئی تھی، ایسے دعووں کے لیے؛ ● شکایت کنندہ مکمل معلومات فراہم نہیں کرتا جیسا کہ اسکیم کی دفع 11 میں بیان کیا گیا ہے۔ ● شکایت کنندہ کی طرف سے ذاتی طور پر یا وکیل کے علاوہ کسی مجاز نمائندے کے ذریعے درج نہیں کروائی جاتی ہے (جب تک کہ وکیل متاثرہ شخص نہ ہو)۔
--	---

صارف شکایت کیسے درج کر سکتا ہے؟



محتسب/مرکزی رسید اور پروسیسنگ سینٹر پر شکایت درج کرنے کا عمل:-

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 الیکٹرانک یا فزیکل موڈ کے ذریعے درج ذیل پتے پر مرکزی رسید اور پروسیسنگ سینٹر میں بھی جمع کرائی جا سکتی ہے۔ شکایت، اگر جسمانی شکل میں جمع کروائی جائے، تو شکایت کنندہ یا مجاز نمائندے کے ذریعے دستخط شدہ ہوں گی۔
3. شکایت الیکٹرانک یا فزیکل موڈ میں اس فارمیٹ میں جمع کرائی جائے گی جیسا کہ شکایت فارم میں فراہم کیا گیا ہے (الگ سے اپ لوڈ کیا گیا ہے) (اور اس میں ایسی معلومات ہوں گی جو ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعے بیان کی گئی ہوں۔

مرکزی رسید اور پروسیسنگ سینٹر کی تفصیلات

مرکزی رسید اور پروسیسنگ سینٹر

ریزرو بینک آف انڈیا، سینٹرل وسٹا، چوتھی منزل، سیکٹر 17، چندی گڑھ 160 017 -
ای میل crpc@rbi.org.in -
ٹال فری نمبر 14448 -

1. محتسب فیصلہ کیسے لیتا ہے؟

- محتسب کے سامنے پیش کردہ کارروائی فطرتاً خلاصہ ہے۔
- مفاہمت کے ذریعے تصفیہ کو فروغ دیتا ہے >۔ اگر نہیں پہنچا تو، ایوارڈ/آرڈر جاری کر سکتا ہے۔
- 2. اگر کوئی صارف محتسب کے فیصلے سے مطمئن نہ ہو تو کیا اپیلٹ اتھارٹی کے سامنے اپیل دائر کر سکتا ہے؟

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

نوٹ:

- یہ تنازعات کے حل کا متبادل طریقہ کار ہے۔
- صارف 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 فنانینس لیمیٹیڈ کی نوڈل افسر

نام - محترمہ کومودنی اگروال
پتہ - چھٹی منزل، بی بلاک، دی فسٹ، دی فسٹ اونیو روڈ، کیشوباؤگ پارٹی پلاٹ کے پیچھے، وسنر پور،
احمد آباد 380015 -
ٹیلی-فون نمبر 07968154659 : موبائل نمبر 07069087586
ای میل nodalofficer@lendingkart.com -

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