<u>रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021</u>

<u>मुख्य विशेषताएं</u>

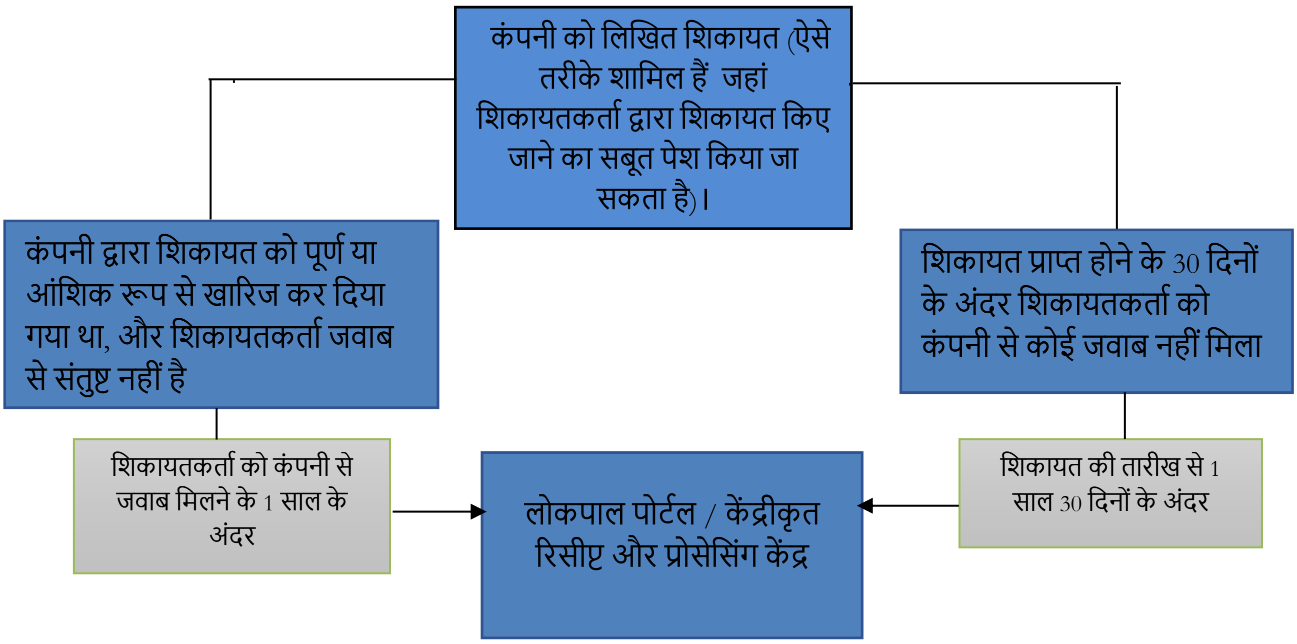
प्रयोज्यता :

यह योजना किसी बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या कोई सिस्टम प्रतिभागी (भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाला व्यक्ति) जैसा कि योजना में परिभाषित किया गया है, या कोई अन्य संस्था द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लागू होगी जैसा कि समय-समय पर रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है; उस सीमा तक जो योजना के अंतर्गत अपवर्जित नहीं है।

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार:-	**<u>सेवा में कमी के लिए शिकायत के गैर-रखरखाव/ कोई शिकायत नहीं का आधार योजना के अंतर्गत होगा जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं :-</u>**
लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी") के किसी कार्य या चूक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, इससे पीड़ित कोई भी ग्राहक योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या योजना में परिभाषित अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।	● कंपनी का कमर्शियल फैसला/निर्णय; ● एक विक्रेता और कंपनी के बीच किसी आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विवाद; ● लोकपाल को सीधे संबोधित नहीं की गई शिकायत; ● कंपनी के प्रबंधन या एग्जीक्यूटिव के खिलाफ सामान्य शिकायतें; ● कोई विवाद जिसमें कंपनी द्वारा वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है; ● कोई सेवा जो रिजर्व बैंक के नियामक दायरे के तहत नहीं है; ● कंपनी और अन्य विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; ● कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद। ● शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो- - लोकपाल के समक्ष लंबित है या जिसका लोकपाल ने पिछली किसी कार्यवाही में निपटान कर दिया था या उस पर कार्रवाई कर दी थी, चाहे वह शिकायत उसी शिकायतकर्ता से या किसी एक के साथ या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ या कार्रवाई के कारण के साथ जुड़े एक या अधिक पक्षों से प्राप्त हुई हो या न प्राप्त हुई हो; तथा - जिसके लिए किसी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच के समक्ष कोई कार्यवाही लंबित है या किसी ऐसे न्यायालय,

	न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या मंच द्वारा कोई निर्णय या अधिनिर्णय दिया गया या आदेश पारित किया गया है; चाहे वह शिकायत उसी शिकायतकर्ता से या किसी एक के साथ या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ या कार्रवाई के कारण के साथ जुड़े एक या अधिक पक्षों से प्राप्त हुई हो या न प्राप्त हुई हो। • शिकायत का स्वरूप तुच्छ या परेशान करने वाला हो; • शिकायत, भारतीय परिसीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत ऐसे दावों के लिए निर्धारित परिसीमा की अवधि की समाप्ति के बाद की गई हो; • शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान नहीं करता है; • शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा (जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो) किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज नहीं की जाती है।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज करवा सकता है?



लोकपाल/केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र पर शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया :-

1. शिकायत इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।

2. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप के माध्यम से केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र को निम्नलिखित पते पर भी प्रस्तुत की जा सकती है। यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे।

3. शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में शिकायत फॉर्म (अलग से अपलोड) में दिए गए प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और इसमें ऐसी जानकारी होगी जो भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की गई है।

केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र (CRPC) का विवरण

केंद्रीकृत रिसीप्ट और प्रोसेसिंग केंद्र (CRPC)
भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017
ईमेल:-crpc@rbi.org.in
टोल फ्री नंबर - 14448

1. **लोकपाल किस तरह निर्णय लेता है?**
    - लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में संक्षिप्त होती है
    - सुलह के माध्यम से निपटारे को बढ़ावा देते हैं -> अगर ऐसा नहीं होता तो अधिनिर्णय/आदेश जारी कर सकते हैं
2. **क्या कोई ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर कर सकता है?**

    हां, लोकपाल का निर्णय अपीलीय है > अपीलीय प्राधिकारी: रिजर्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक > अपील अधिनिर्णय की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति के 30 दिनों के अंदर की जानी चाहिए)।

ध्यान दें :

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- ग्राहक निवारण के लिए किसी भी चरण पर किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण में जाने के लिए स्वतंत्र है।

योजना के अधिक विवरण के लिए https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng देखें।

लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड के प्रधान नोडल अधिकारी

नाम : कुमुदिनी अग्रवाल
पता : छठी मंजिल, बी ब्लॉक, द फर्स्ट, द फर्स्ट एवेन्यू रोड, केशवबाग पार्टी प्लॉट के बगल में, वस्त्रपुर, अहमदाबाद -380015
टेलीफोन नंबर : 079 6814 4659 **मोबाइल नंबर :** +91-70690 87586
ई-मेल: nodalofficer@lendingkart.com
प्रधान नोडल अधिकारी से सोमवार से शुक्रवार तक (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) सुबह 10:30 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच संपर्क किया जा सकता है।