<u>ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைத்தீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021</u>

<u>முக்கிய அம்சங்கள்</u>

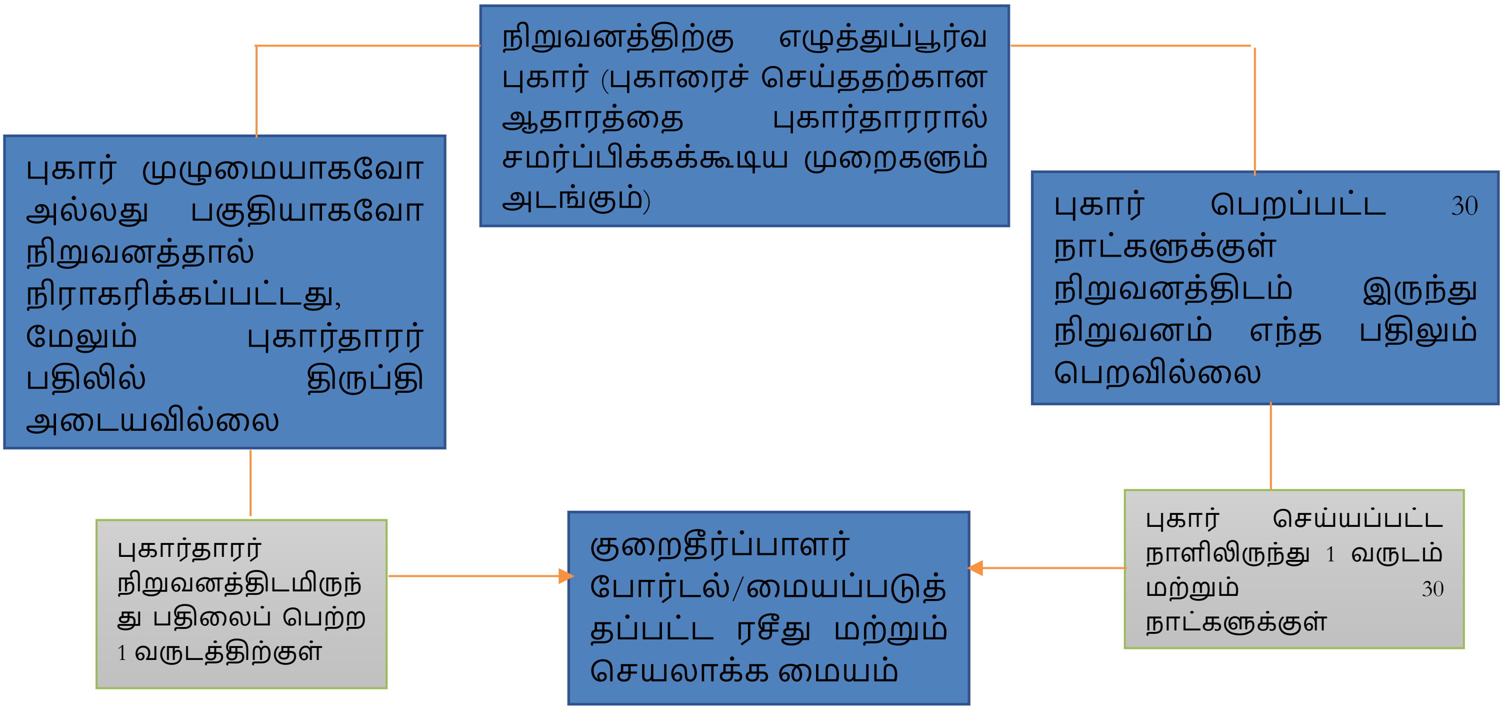
பொருந்தக்கூடிய தன்மை:

திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள சேவைகள் வங்கி அல்லது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் அல்லது கணினி பங்கேற்பாளர் (கட்டண அமைப்பில் பங்கேற்கும் நபர்) அல்லது அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் வேறு எந்த நிறுவனமும்: திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப்படாத அளவிற்கு வழங்கும் சேவைகளுக்கு இந்தத் திட்டம் பொருந்தும்:.

ஒரு வாடிக்கையாளரின் புகாரை பதிவு செய்வதற்கான காரணங்கள்:-	**<u>புகாரைப் பராமரிக்காததற்கான காரணங்கள்/ சேவை குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும் இத்திட்டத்தின் கீழ் சம்பந்தப்பட்ட விஷயங்களில் இருக்க வேண்டும்:-</u>**
லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (“கம்பெனி”) செயல்பாட்டால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், சேவையின் குறைபாட்டின் விளைவாக, திட்டத்தின் கீழ் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கலாம்.	• நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு /நிறுவனத்தின் வணிக முடிவு; • புற ஒப்படைப்பு ஒப்பந்தம் தொடர்பாக ஒரு விற்பனையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே தகராறு; • குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாகத் தெரிவிக்கப்படாத குறை; • நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்; • ஒரு சர்ச்சைக்கு சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும்; • ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை; • நிறுவனம் மற்றும் பிற ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையேயான ஒரு சர்ச்சை; • நிறுவனத்தின் ஊழியர்-முதலாளி உறவுகளுக்கிடையே ஒரு தகராறு புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல- - ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளவை அல்லது தகுதியின் பேரில் ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது சமாளிப்பது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா? மற்றும் - ஏதேனும் நீதிமன்றம், நியாய ஸ்தலம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளவை; அல்லது, எந்தவொரு நீதிமன்றம், நியாய ஸ்தலம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம் தீர்வு அல்லது தகுதியின்

	அடிப்படையில் கையாளப்பட்டவை, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது • புகார் தவறானது அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது; • உரிமைகோரல்களுக்கான வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவடைந்த பிறகு, நிறுவனத்திடம் புகார் செய்யப்பட்டவை ; • திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்கவில்லை; • மனுதாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் கொடுக்கப்படாத புகார் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர (வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால்) அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படவில்லை.

ஒரு வாடிக்கையாளர் எவ்வாறு புகார் அளிக்க முடியும்?



குறைத்தீர்ப்பாளர் /மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் மீது புகார் அளிப்பதற்கான நடைமுறை: -

1. புகார் நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் மூலம் ஆன்லைனில் புகார் பதிவு செய்யலாம்.(https://cms.rbi.org.in).

2. பின்வரும் முகவரியில் உள்ள மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு மின்னணு அல்லது நேரில் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம். புகார்

நேரில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாக கையொப்பமிடவேண்டும் .

3. புகார் படிவத்தில் (தனித்தனியாக பதிவேற்றம் செய்யப்பட்டது) மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் அத்தகைய தகவல்களைக் கொண்ட வடிவத்தில் மின்னணு முறையில் அல்லது நேரில் புகார் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் (CRPC) முகவரி
மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC) இந்தியன் ரிசர்வ் வங்கி , சென்ட்ரல் விஸ்டா, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர்-160 017 மின்னஞ்சல்:-crpc@rbi.org.in கட்டணமில்லா எண் - 14448

1. குறைத்தீர்ப்பாளர் எப்படி முடிவெடுக்கிறார்?

- குறைத்தீர்ப்பாளர் முன் நடக்கும் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமாக இருக்கும்
- சமரசம் மூலம் தீர்வை ஊக்குவிக்கிறது-> அடையவில்லை என்றால், தீர்ப்பு /ஆணை வழங்கலாம்

2. குறைத்தீர்ப்பாளர் முடிவில் திருப்தி இல்லை என்றால், ஒரு வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா?

ஆம், குறைத்தீர்ப்பாளர் முடிவு மேல்முறையீடு செய்யத்தக்கது > மேல்முறையீட்டு அதிகாரம்: ரிசர்வ் வங்கியின் நிர்வாக இயக்குநர் பொறுப்பு > தீர்ப்பு கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீடு செய்ய வேண்டும்).

குறிப்பு :

- இது ஒரு, பிரச்சனையை தீர்க்கும் மாற்று வழிமுறையாகும்
- எந்த நிலையிலும் தீர்வுக்காக வேறு எந்த நீதிமன்றம்/மன்றம்/ஆணைக்குழு ஆகியவற்றை வாடிக்கையாளர் சுதந்திரமாக அணுகலாம்.

மேற்கோள்காட்டிய படி திட்டத்தின் கூடுதல் விவரங்களுக்கு https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng அணுகவும்

நோடல் அதிகாரி, லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
பெயர்: திருமதி குமுதினி அகர்வால் **முகவரி:** 6வது தளம், பி பிளாக், முதல் அவென்யூ சாலை, கேசவ்பாக் பார்ட்டி ப்ளாட் அருகில் , வஸ்த்ராபூர், அகமதாபாத் -380015 **தொலைப்பேசி எண்**: 079 6814 4659 **கைப்பேசி எண்**: +91-70690 87586 **மின்னஞ்சல்**: nodalofficer@lendingkart.com நோடல் அலுவலரை காலை 10:30 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை தொடர்பு கொள்ளலாம். திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர)