<u>રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021</u>

<u>મુખ્ય વિશેષતાઓ</u>

લાગુ પડે છે:

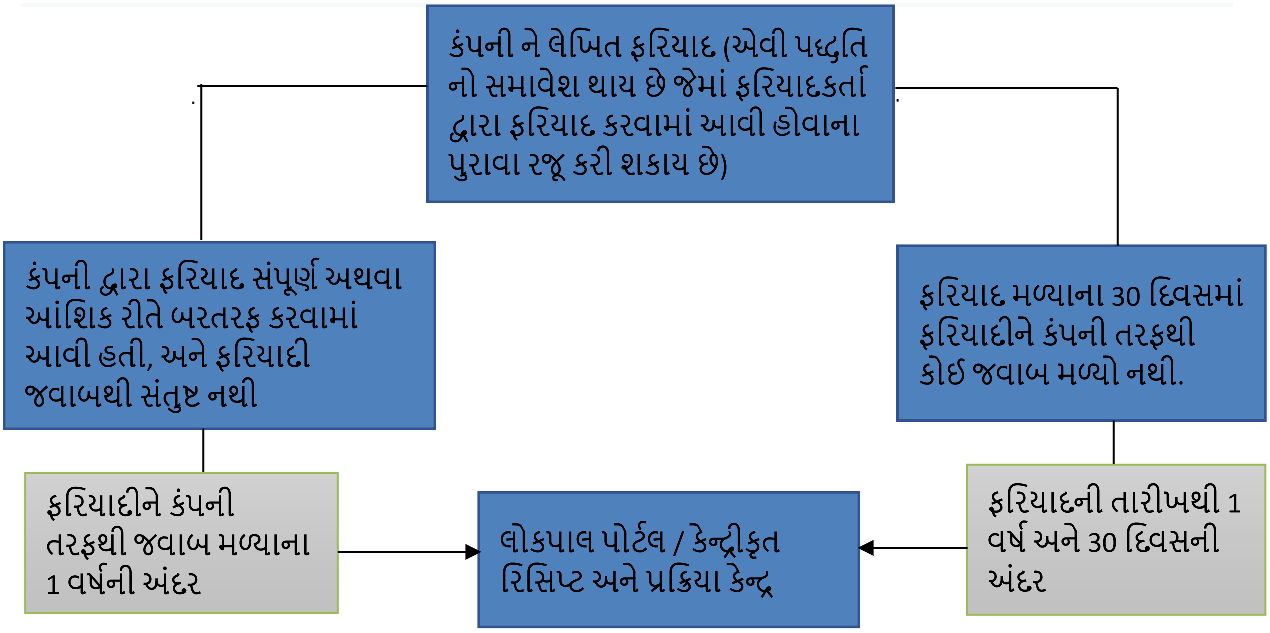
આ યોજના કોઈ બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની અથવા સિસ્ટમ સહભાગી (પેમેન્ટ સિસ્ટમમાં ભાગ લેનાર વ્યક્તિ) જે યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત છે, અથવા કોઈ અન્ય સંસ્થા દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી સેવાઓ પર લાગુ પડશે જેમકે રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે ઉલ્લેખિત કરવામાં આવે છે; યોજના હેઠળ બાકાત ન હોય તે હદ સુધી.

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધવા માટેના કારણો:-	**<u>સેવામાં ઉણપ માટે બિન-જાળવણી/કોઈ ફરિયાદ માટેના કારણો યોજના હેઠળ હશે જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:-</u>**

લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("ધ કંપની") નું કોઈપણ કાર્ય અથવા બાદબાકી જેના પરિણામે સેવામાં ઉણપ આવે છે, આનાથી નારાજ થયેલા કોઈપણ ગ્રાહક સ્કીમ હેઠળ રૂબરૂ અથવા સ્કીમમાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.	• કંપની ના વ્યાપારી ફેંસલા/ નિર્ણય;
	• એક વિક્રેતા અને કંપની વચ્ચેના કોઈપણ આઉટસોર્સિંગ કરારને લગતા વિવાદો;
	• ફરિયાદો સીધી લોકપાલને સંબોધવામાં આવતી નથી;
	• કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
	• કોઈપણ વિવાદ જેમાં કંપની દ્વારા વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
	• કોઈપણ સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ નથી;
	• કંપની અને અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેના વિવાદો;
	• કંપનીના કર્મચારી-એમ્પ્લોયરના સંબંધોથી સંબંધિત વિવાદો.
	• ફરિયાદ કાર્યવાહીના કારણને લગતી નથી જે છે-
	  - લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા જેનો નિકાલ લોકપાલ દ્વારા અગાઉની કોઈપણ કાર્યવાહીમાં કરવામાં આવ્યો હોય અથવા તેના પર કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, ફરિયાદ એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા કોઈપણ એક અથવા એક કરતાં વધુ ફરિયાદી અથવા કાર્યવાહીના કારણ સાથે સંકળાયેલા એક અથવા વધુ પક્ષો તરફથી પ્રાપ્ત થઈ છે કે નહીં; અને
	  - જેના માટે કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ સમક્ષ કોઈપણ કાર્યવાહી પેન્ડિંગ હોય અથવા આવી કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ, લવાદી અથવા ફોરમ દ્વારા કોઈપણ ચુકાદો અથવા પુરસ્કાર અથવા હુકમ કરવામાં આવ્યો હોય અથવા પસાર કરવામાં આવ્યો હોય; ફરિયાદ એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા કોઈ એક અથવા એક કરતાં વધુ ફરિયાદી પાસેથી અથવા કાર્યવાહીના કારણ સાથે સંકળાયેલા એક અથવા વધુ પક્ષકારો પાસેથી મળી છે કે નહીં.
	• ફરિયાદની પ્રકૃતિ વ્યર્થ અથવા ખલેલજનક હોય;
	• ભારતીય મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ આવા દાવાઓ માટે નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થયા પછી ફરિયાદ કરવામાં આવે છે;

	• ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરતું નથી; • ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના કોઈપણ અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવતી નથી (સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ ન હોય).

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે કરી શકે?



લોકપાલ/કેન્દ્રીકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર પર ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા :-

1. ફરિયાદ આ હેતુ માટે બનાવેલ પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in). ના માધ્યમ દ્વારા ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે.

2. નીચેના સરનામે કેન્દ્રીકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર ને ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક સ્વરૂપે પણ ફરિયાદ સબમિટ કરી શકાય છે. જો ફરિયાદ ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવી હોય, તો તેના પર ફરિયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે.

3. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં ફરિયાદ ફોર્મમાં (અલગથી અપલોડ કરેલ) આપેલા સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવશે અને તેમાં એવી માહિતી હશે જે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી હોય.

કેન્દ્રીકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC) ની વિગતો કેન્દ્રીકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC) ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ -160017 ઈમેલ:-crpc@rbi.org.in ટોલ ફ્રી નંબર - 14448

1. **લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણયો લે છે?**

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી ટૂંકી હોય છે
- સમજૂતી ના માધ્યમથી સમાધાન ને પ્રોત્સાહન અપાય છે -> જો એવું ના થાય તો નિર્ણય/ઓર્ડર જારી કરી શકાય છે.

2. **જો કોઈ ગ્રાહક લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું તે અપીલીય અધિકારી સમક્ષ અપીલ દાખલ કરી શકે છે?**

   હા, લોકપાલ નો નિર્ણય અપીલપાત્ર છે > અપીલ અધિકારી: રિઝર્વ બેંકના વિભાગના પ્રભારી કાર્યકારી નિયામક > અપીલ અધિનિર્ણય મળ્યાના અથવા ફરિયાદની અસ્વીકાર ના 30 દિવસની અંદર થવી જોઈએ.

   ધ્યાન આપો:

- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે.

- ગ્રાહક નિવારણ માટે કોઈપણ તબક્કે કોઈપણ અન્ય ન્યાયાલય/મંચ/ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.

યોજના સંબંધિત વધુ વિગતો માટે https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng જુઓ

લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ના મુખ્ય નોડલ અધિકારી

નામ : કુમુદિની અગ્રવાલ
સરનામું : છઠ્ઠો માળ, બી બ્લોક, ધ ફર્સ્ટ, ધ ફર્સ્ટ એવન્યુ રોડ, કેશવબાગ પાર્ટી પ્લોટની બાજુમાં, વસ્ત્રાપુર, અમદાવાદ -380015
ટેલિફોન નંબર : 079 6814 4659 **મોબાઈલ નંબર**: +91-70690 87586
ઈ-મેલ : nodalofficer@lendingkart.com

મુખ્ય નોડલ અધિકારી નો સોમવાર થી શુક્રવાર (જાહેર રજાઓ સિવાય) સવારના 10:30 થી સાંજના 6:00 દરમિયાન સંપર્ક કરી શકાય છે.