

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ /, 2021

ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:

ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು (ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಗಿಡದ ಮಟ್ಟಿಗೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಯೋಜನೆಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು:-	<u>ದೂರು/ದೂರುಗಳಿಲ್ಲದಿರುವಿಕೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಆಧಾರಗಳು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ದೂರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ:-</u>
---	---

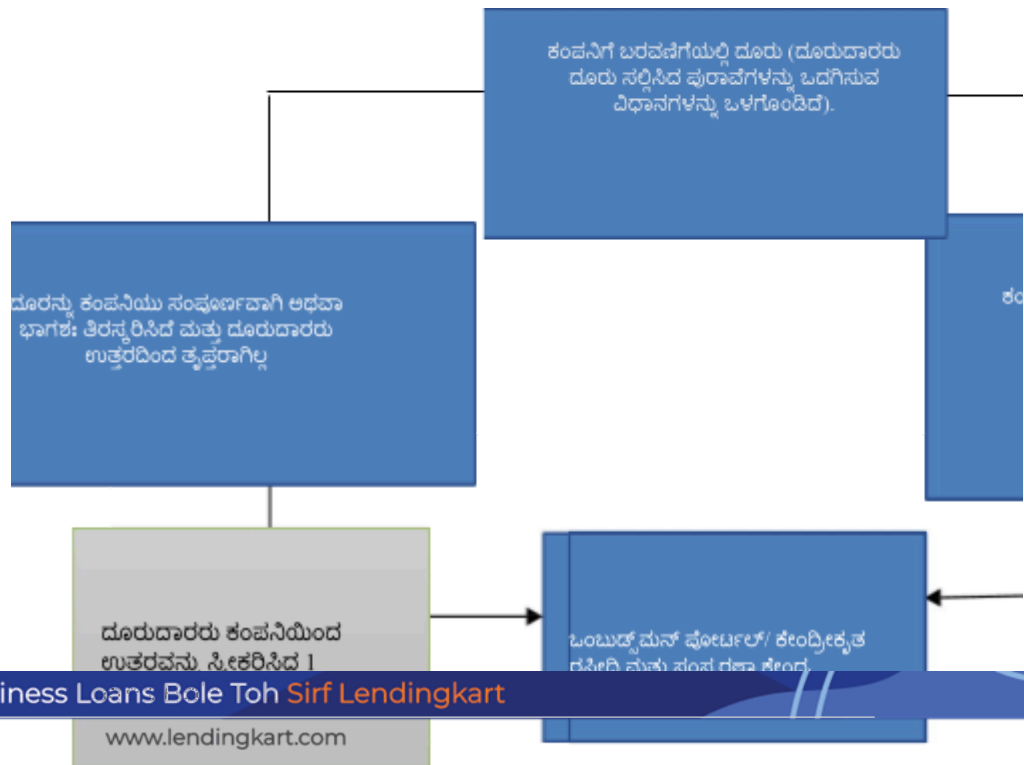
ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

- ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ತಕರಾರು ;
- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ಕುಂದುಕೊರತೆ;
- ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- ಶಾಸನ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ;
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.
- ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ-
 - ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು , ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದು ; ಮತ್ತು
 - ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ,

	ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ. • ದೂರು ನಿಂದನೆ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕೆರಳಿಸುವ ಸ್ವಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ; • ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ; • ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ;
--	---

	ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಿಲ್ಲ (ಬಾಧೆಗೊಳಗಾದ ವಕೀಲರು ಮಾತ್ರ).
--	---

ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?



ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದ ಮೇಲೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ: -

1. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಾಡಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೀಡಬಹುದು (<https://cms.rbi.org.in>).
2. ದೂರನ್ನು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾದ ಸಹಿ ಇರಬೇಕು.
3. ದೈಹಿಕವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ದೂರು ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ (ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ) ಒದಗಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದ ವಿವರಗಳು.(CRPC)
ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC)
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿನ್ಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17,
ಚಂಡೀಗಢ-160 017 ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448

1. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ?

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿವೆ
- ರಾಜೀಯ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುತ್ತದೆ-> ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಶಸ್ತಿ/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

2. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ > ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಇಲಾಖೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು> ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ).

ಸೂಚನೆ:

- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ
- ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ವೇದಿಕೆ /ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿದ್ದಾರೆ.
- ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ

ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ
ಹೆಸರು : ಸಾಯನೇಂದು ಚಟರ್ಜಿ

ವಿಳಾಸ: ಇಂದ್ರಪ್ರಸ್ಥ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, 6ನೇ ಮಹಡಿ, ಸರ್ವೇಜ್ ರೋಜಾ ರಸ್ತೆ, ಮಕರ್ಬಾ, ಅಹಮದಾಬಾದ್ - 380 051.

ಮೊ. ಸಂಖ್ಯೆ: +91-70690 87586
ಇಮೇಲ್: nodal officer@lendingkart.com

Tಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ
10:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)