

## रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

### ठळक वैशिष्ट्ये

#### लागूक्षमता:

स्कीममध्ये परिभाषित केल्यानुसार बँक किंवा नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी किंवा सिस्टम सहभागी (पेमेंट सिस्टममध्ये भाग घेणारी व्यक्ती) किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्यानुसार इतर कोणत्याही घटकाद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांना ही योजना लागू होईल. वेळेवर; योजनेतर्गत वगळण्यात आलेले नाही.

|   |   |
|---|---|
| ग्राहकाने तक्रार दाखल करण्याची कारणे :- | तक्रार/ना<br>सेवेतील कमतरतेची तक्रार या योजनेतर्गत खालील बाबींमध्ये<br>असेल:- |
|---|---|

लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड ("कंपनी") च्या कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक, ज्याच्या परिणामी सेवेत कमतरता आली आहे, तो योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा योजनेत परिभाषित केल्यानुसार अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

- कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील विवाद;
- लोकपालला थेट संबोधित न केलेली तक्रार;
- कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्या विरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरू केली आहे असा विवाद;
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- कंपनी आणि इतर नियमन केलेल्या संस्थांमधील विवाद;
- कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.
- तक्रार ही कारवाईच्या त्या कारणासंदर्भात नाही जी आधीच आहे-
  - लोकपालासमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढणे किंवा व्यवहार करणे, लोकपालाने, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्याकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक पक्षांकडून मिळालेले असो वा नसो; आणि
  - कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह प्राप्त किंवा नसले तरीही गुणवत्तेनुसार निकाली काढले किंवा हाताळले गेले.
- तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची आहे;
- अशा दाव्यांसाठी कंपनीकडे तक्रार मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत
- तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती देत नाही;



**1. लोकपाल निर्णय कसा घेतो?**

- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते
- सामंजस्याद्वारे सेटलमेंटला प्रोत्साहन देते-> पोहोचले नसल्यास, पुरस्कार/ऑर्डर जारी करू शकतात

**2. लोकपालच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील प्राधिकरणासमोर अपील करू शकतो का?**

होय, लोकपालचा निर्णय अपील करण्यायोग्य आहे > अपीलीय अधिकारी: रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक > पुरस्कार मिळाल्यानंतर किंवा तक्रार नाकारल्याच्या 30 दिवसांच्या आत अपील केले जाईल.

टीप:

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी अन्य न्यायालय/मंच/अधिकारी यांच्याकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.
- योजनेच्या अधिक माहितीसाठी <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> पहा

लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेडचे मुख्य नोडल अधिकारी

नाव: सायानेंदु चटर्जी

पत्ता: इंद्रप्रस्थ बिझनेस पार्क, 6 वा मजला, सरखेज रोजा रोड, मकरबा,  
अहमदाबाद - 380 051.

दूरध्वनी. क्रमांक:079 6814 4659 मोब. क्रमांक: +91-70690 87586

ई-मेल: nodalofficer@lendingkart.com

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरशी सकाळी 10:30 ते संध्याकाळी 6:00  
दरम्यान संपर्क साधता येईल. सोमवार ते शुक्रवार (सार्वजनिक सुट्ट्या  
वगळून)