રિઝર્વ બેંક-સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026

મુખ્ય વિશેષતાઓ

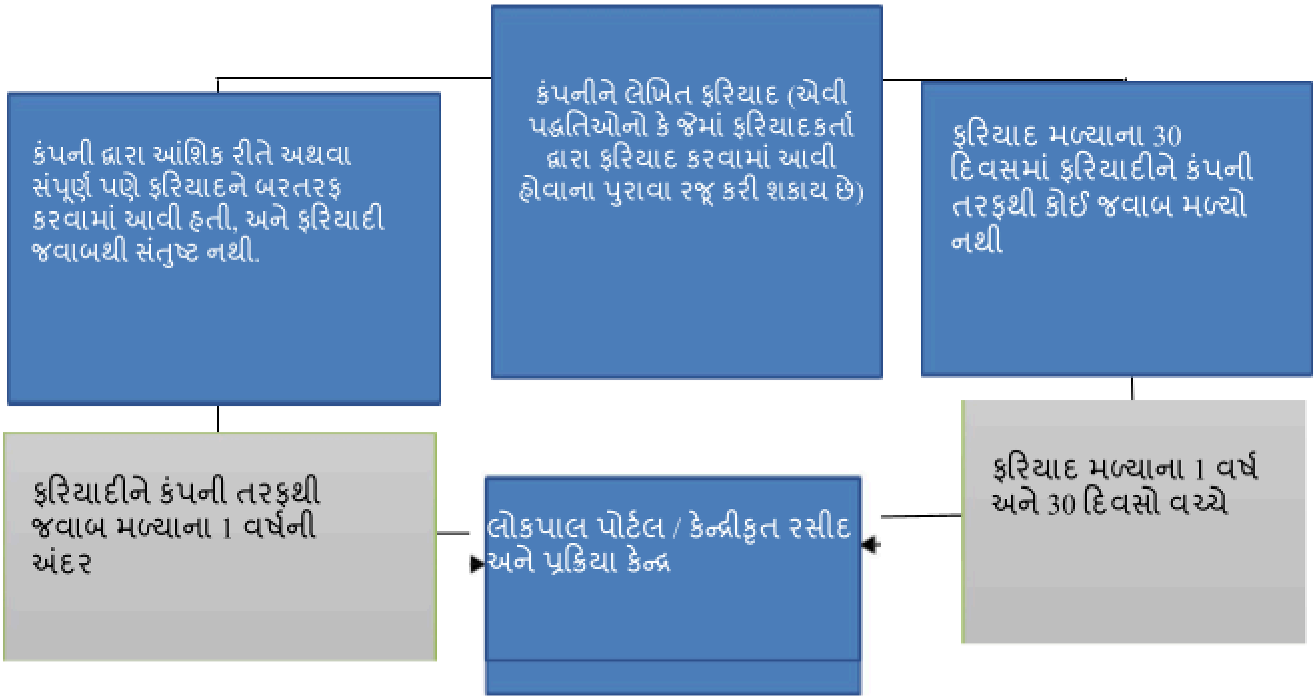
લાગુ થવા પાત્રતા:

આ યોજના બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત સિસ્ટમ સહભાગી (પેમેન્ટ સિસ્ટમમાં ભાગ લેનાર વ્યક્તિ) અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલી કોઈપણ અન્ય સંસ્થા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ પર લાગુ થશે; આ યોજના હેઠળ બાકાત ન હોય તે હદ સુધી.

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના કારણો:-	ફરિયાદની બિન-જાળવણી માટેના કારણો / આ યોજના હેઠળ નીચેની બાબતો અંગે ફરિયાદ કરવામાં આવશે તો તેને સ્વિકારવામાં આવશે નહીં:-

લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ ("કંપની") ના કોઈ કાર્ય અથવા ચૂક, કે જેનાથી સેવામાં ખામી આવે છે, તેનાથી વ્યથિત કોઈપણ ગ્રાહક તે યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.	• **કંપની**ના વ્યાપારી ફેંસલા/નિર્ણય;
	• **એક વિક્રેતા અને કંપની વચ્ચેના કોઈપણ આઉટસોર્સિંગ કરારને લગતા વિવાદો;**
	• **લોકપાલને સીધી સંબોધવામાં ન આવેલી ફરિયાદ;**
	• **કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ વિરુદ્ધની સામાન્ય ફરિયાદો;**
	• **કોઈપણ એવો વિવાદ જેમાં કંપની દ્વારા વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ અધિકારીના આદેશોના પાલનમાં કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી હોય;**
	• **એવી સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ ન હોય;**
	• **કંપની અને અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ;**
	• **કંપનીના કર્મચારી-નિયોક્તા સંબંધને સંડોવતા વિવાદ.**
	• **ફરિયાદ કાર્યવાહીના તે જ કારણને લગતી નથી જે –**
	  - **લોકપાલ સમક્ષ બાકી હોય અથવા જેનો નિકાલ લોકપાલ દ્વારા અગાઉની કોઈપણ કાર્યવાહીમાં કરવામાં આવ્યો હોય અથવા તેના પર કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, ફરિયાદ એક જ ફરિયાદી અથવા કોઈપણ એક અથવા એક કરતાં વધુ ફરિયાદી અથવા કાર્યવાહીના કારણ સાથે સંકળાયેલ એક અથવા વધુ પક્ષો તરફથી પ્રાપ્ત થઈ છે કે નહીં; અને**
	  - જેના માટે કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા આવી કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા ગુણદોષ પર સમાધાન અથવા કાર્યવાહી કરાઈ હોય, પછી ભલે ફરિયાદ તે જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન થાય અથવા સંબંધિત એક અથવા વધુ ફરિયાદકર્તાઓ/પક્ષો તરફથી મળે.
	• **ફરિયાદની પ્રકૃતિ અપમાનજનક અથવા તુચ્છ અથવા ત્રાસદાયક હોય;**
	• **ભારતીય મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાનો સમયગાળો સમાપ્ત થયા પછી કંપનીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય;**
	• **ફરિયાદીએ યોજનાની કલમ 11માં નિર્દિષ્ટ કરેલી સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડી ન હોય;**
	• **ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના કોઈ**

	પણ અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવી નથી (સિવાય કે વકીલ પોતે જ પીડિત વ્યક્તિ હોય).



ગ્રાહક કેવી રીતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે?

લોકપાલ/કેન્દ્રીકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર પર ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:-

1. **આ હેતુ માટે તૈયાર કરવામાં આવેલ પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in) પર ઓનલાઈન ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે.**

2. **ફરિયાદ ભૌતિક માધ્યમ દ્વારા કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રને નીચેના સરનામે પણ રજૂ કરી શકાય છે. ભૌતિક સ્વરૂપમાં કરેલ ફરિયાદ પર ફરિયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા સહી કરવી જરૂરી છે.**

3. **ભૌતિક રીતે કરેલ ફરિયાદને ફરિયાદ ફોર્મ (અલગથી અપલોડ કરેલ) માં પૂરા પાડવામાં આવેલ ફોર્મેટમાં રજૂ કરવી જરૂરી છે અને તેમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલી માહિતી પૂરી પાડવાની રહેશે.**

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (સી. આર. પી. સી.) ની વિગતો
કેન્દ્રીકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (સી. આર. પી. સી.) ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ-160 1717 ટોલ ફ્રી નંબર-14448

1. **લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?**

- **લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી ટૂંકી હોય છે.**
- **સમજૂતીના માધ્યમથી સમાધાનને પ્રોત્સાહન અપાય છે –> જો એવું થઈ શકે તેમ ન હોય, તો પુરસ્કાર/આદેશ 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, લોકપાલનો નિર્ણય અપીલને પાત્ર છે > અપીલીય અધિકારી: રિઝર્વ બેંકના વિભાગીય પ્રભારી કાર્યકારી નિયામક > અપીલ અધિનિર્ણય પ્રાપ્ત થયાના અથવા ફરિયાદ નકારી કાઢ્યાના 30 દિવસની અંદર થવી જોઈએ.

Note:
નોંધ:

- **આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ પ્રક્રિયા છે.**
- **ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોઈપણ અદાલત/મંચ/સત્તામંડળનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.**

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

લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડના મુખ્ય નોડલ અધિકારી

નામ: સાયાનન્દુ ચેટર્જી

સરનામું: ઇન્દ્રપ્રસ્થ બિઝનેસ પાર્ક, છઠ્ઠો માળ, સરખેજ રોજા રોડ, મકરબા, અમદાવાદ 380051

મોબાઇલ નં.: +91-70690 87586

ઈ-મેલ: nodalofficer@lendingkart.com

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