

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા-ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021

ખાસ વિશેષતા

RBI ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021, ભારતીય રઝર્વ બેન્ક દ્વારા નધિમન કરવામાં આવતી તમામ સંસ્થાઓને (એટલે કે બેંકો/nbfc/ પેમેન્ટ સર્વિસ ઓપરેટર્સ) નવેમ્બર 2021 થી લાગુ પડે છે

“સર્વિસમાં કોઈ ખામી” એટલે કોઈપણ ફાયનાન્સિલ સર્વિસમાં ખામી રહી હોય અથવા એવી અપર્યાપતા જણાય કે જે નિયંત્રિત એન્ટિટી દ્વારા કાયદાકીય રીતે પૂરી પાડવી આવશ્યક છે અથવા, ગ્રાહક માટે આર્થિક રીતે નુકસાન કે ક્ષતિમાં પરિણમી શકે છે અથવા તેમા પરિણમી શકતું નથી.

ફરિયાદની પૃષ્ઠભૂમિ

કોઈપણ ગ્રાહક કોઈપણ વિનિમયિત સંસ્થાના કોઈ કાર્ય અથવા ચૂકથી અસરગ્રસ્ત સેવામાં ઉણપને લીધે વ્યક્તિગત રીતે અથવા “સેવામાં ખામી” હેઠળ વ્યાખ્યાયિત એક અધિકૃત પ્રતિનિધિના માધ્યમથી યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.

ફરિયાદની બિન-જાળવણીની ક્ષમતાની પૃષ્ઠભૂમિ

ફરિયાદનો સ્વીકાર ન કરવા માટેના કારણો આ યોજના હેઠળ સ્વીકાર્ય ન હોય તેવી ફરિયાદો વર્ણિ જાણવા માટે, કૃપા કરીને કલમ 10 નો સંદર્ભ લો RBI ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021

ગ્રાહક કેવી રીતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે?

REસમક્ષ લેખિતમાં ચિંતા અંગે રજૂઆત કરવી	એક મહિનાના અંતે	જો RE તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે અથવા ગ્રાહક RE પાસેથી મળેલા જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય	જો ગ્રાહક કોઈ જ ફોરમ સમક્ષ ગયેલ ન હોય	RBIઓબ્યુડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરો (RE પાસેથી જવાબ મળ્યા બાદ એક વર્ષથી વધારે નહીં)
--	-----------------	--	---------------------------------------	--

મુખ્ય નોડલ ઓફિસના નામ અને સંપર્કની વિગતો

નામ: કમલેશકુમાર શાહ

ટેલિફોન: 9327099029

ઈ-મેઇલ

ID: kamleshkumar@infinityfincorp.com

ઓમ્બડ્સમેનના પોર્ટલમાં ફરિયાદ દાખલ કરવી: <https://cms.rbi.org.in>

સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC)ની સંપર્ક વિગતો

ઈમેલ આઈડી: crpc@rbi.org.in

સરનામું: સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા, 4થે માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ-160017

ટોલ ફ્રી નંબર-14448

ઓમ્બુડ્સમેન કેવી રીતે નિર્ણય કરે છે?

- ઓમ્બુડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્તમાં હોય છે
- પહોંચવામાં આવે તો સમાધાન દ્વારા ઉકેલને વેગ આપવા આવે છે, તે એવોર્ડ/ઓર્ડરને ઇશ્યુ કરી શકે છે.

જો ગ્રાહક ઓમ્બુડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું ગ્રાહક આ માટે અપીલ કરી શકે છે?

હા, જો ઓમ્બુડ્સમેનનો નિર્ણય અપીલ કરવા યોગ્ય હોય તો-એપિલેટ ઓથોરિટી-આ સ્કીમ ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રિઝર્વ બેન્કના વહિવટીય સ્થિતિના ચાર્જમાં એકિઝક્યુટીવ ડિરેક્ટરનો સંપર્ક કરી શકે છે.

નોંધ: • આ એક વૈકલ્પિક ડિસપ્યુટ રિસોલ્યુશન મીકેનિઝમ છે

- હક ફરિયાદ નિવારણ મે કઈપણ તબક્કે કોઈપણ કોર્ટ/ફોરમ/સત્તાવાળા સમક્ષ જવાની જવાબદારી ધરાવે છે.

સ્કીમને લગતી વધુ વિગતો માટે <https://www.rbi.org.in>ને જુઓ.