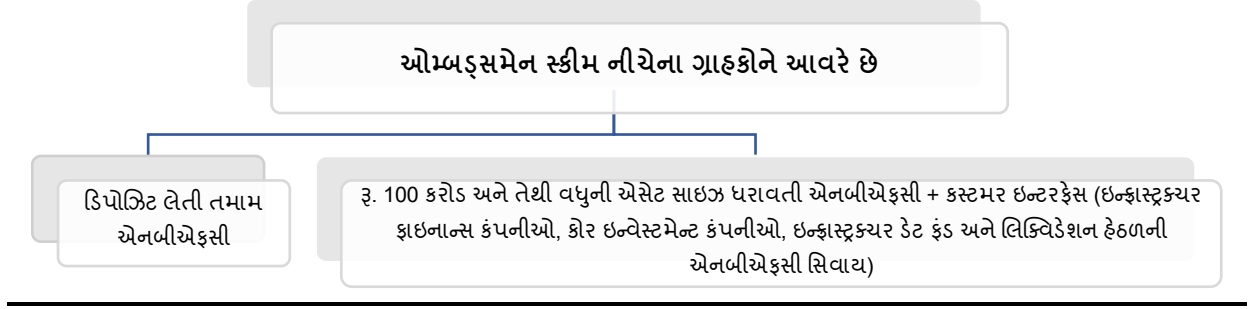


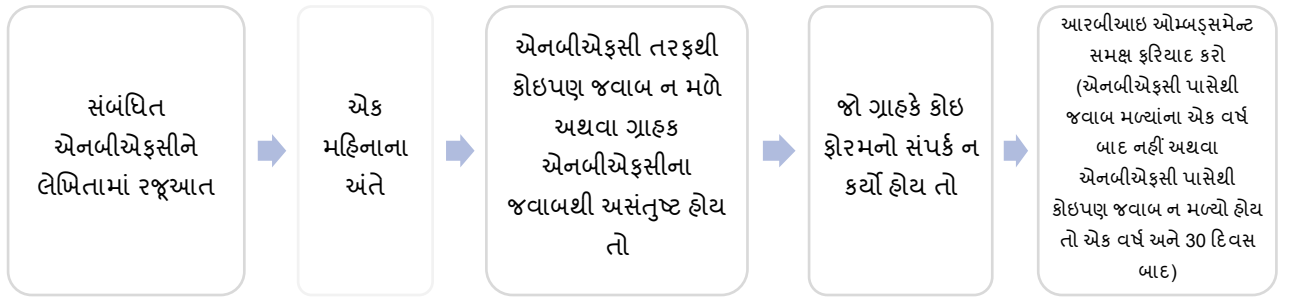
મુખ્ય વિશેષતાઓ



“સેવામાં ખામી”નો મતલબ કોઇપણ નાણાકીય સેવામાં ઉણપ અથવા અપર્યાપ્તતા, જે રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીએ વૈધાનિક અથવા બીજી રીતે પૂરી પાડવી જરૂરી છે, જેના પરિણામ સ્વરૂપે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકશાન અથવા ક્ષતિ થઇ શકે અથવા ન થઇ શકે.

ફરિયાદનો આધાર: કોઇપણ ગ્રાહક રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીની કામગીરી અથવા ભૂલને કારણે સેવાઓમાં ખામી અંગે સ્કીમ હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે દાખલ કરી શકે?



પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્કની વિગતો:

શ્રી અનુપમ મિશ્રા

(કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ ઓફિસર)

7304448438

anupam.mishra@svatantra.adityabirla.com

ઓમ્બ્ડ્સમેનનું ફરિયાદ કરવાનું પોર્ટલ: <https://cms.rbi.org.in>

સેન્ટ્રલાઇઝડ રિસપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી)ના સંપર્કની વિગતો

ઇમેઇલ આઇડી: crpc@rbi.org.in

સરનામું: સેન્ટ્રલાઇઝડ રિસપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017

ઓમ્બ્ડ્સમેન કેવી રીતે નિર્ણય કરે છે?

- ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી તથ્ય આધારિત હોય છે
- સુલેહના માધ્યમથી સમાધાનને પ્રોત્સાહિત કરે છે, જો તેમન થાય તો એવોર્ડ/ઓર્ડર ઇશ્યૂ કરી શકે છે

શું ગ્રાહક ઓમ્બ્ડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો અપીલ કરી શકે?

હા, જો ઓમ્બ્સમેનનો નિર્ણય અપીલ કરવાને યોગ્ય હોય તો, સંપર્ક કરો – ધ એપેલેટ ઓથોરિટી – આ સ્કીમનું સંચાલન કરતાં ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રિઝર્વ બેંકના ઇન ચાર્જ એક્ઝિક્યુટિવ ડાયરેક્ટર

નોંધ: આ વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિ છે

કોઇપણ તબક્કે નિવારણ માટે ગ્રાહક બીજી કોર્ટ/ફોરમ/સત્તામંડળનો સંપર્ક કરવા સ્વતંત્ર છે

સ્કીમની વધુ વિગતો માટે www.rbi.org.in નો સંદર્ભ લો.