

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા-ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્ઝમેન સ્કીમ,2021

ખાસ વિશેષતા

ઓમ્બડ્ઝમેન સ્કીમ એવી તમામ થાપણોને કવર કરે છે કે જેની મિલકતનું કદ $\geq$ રૂપિયા 100 કરોડ+કસ્ટમર ઇન્ટરફેસ (ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાયનાન્સ કંપની, મુખ્ય રોકાણ કંપનીઓ, ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ, અને NBFCઅંતર્ગત તરલતાનો સમાવેશ થતો નથી) સાથે નોન-બેન્કિંગ ફાયનાન્સિલ કંપનીઝ પાસેથી મેળવવામાં આવેલી હોય.

“સર્વિસમાં કોઈ ખામી” એટલે કોઈપણ ફાયનાન્સિલ સર્વિસમાં ખામી રહી હોય અથવા એવી અપર્યાપ્તા જણાય કે જે નિયંત્રિત એન્ટીટી 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

આ સ્કીમ હેઠળ જાળવણી થવાપાત્ર ન હોય તેવી ફરિયાદો વિશે જાણો, કૃપા કરીને આરબીઆઈ ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્ઝમેન સ્કીમ,2021ની કલમ 10જુઓ.

ગ્રાહક કેવી રીતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે?

NBFC સમક્ષ લેખિતમાં ચિંતા અંગે રજૂઆત કરવી		જો NBFC તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે અથવા ગ્રાહક NBFC પાસેથી મળેલા જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય		RBIઓબ્યુડ્ઝમેન સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરો (NBFC પાસેથી જવાબ મળ્યા બાદ એક વર્ષથી વધારે નહીં)
---	---	--	--	--

મુખ્ય નોડલ ઓફિસના નામ અને સંપર્કની વિગતો નામ:સુશ્રી પ્રીતિ સિંઘ ટેલિફોન:022-62260248 ઇ-મેઇલ ID: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in	ઓમ્બડ્ઝમેનના પોર્ટલમાં ફરિયાદ દાખલ કરવી: https://cms.rbi.org.in સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC)ની સંપર્ક વિગતો સરનામું: સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા, 4થે માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ-160017 ટોલ ફ્રી નંબર-14448
--	---

ઓમ્બુડ્સમેન કેવી રીતે નિર્ણય કરે છે?

• ઓમ્બુડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્તમાં હોય છે

• પહોંચવામાં ન 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 એક્ટિવ 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.