

ઓમ્બ્ડ્સમેન નીતિ

ઉદ્દેશ્ય:

જો કોઈ ગ્રાહક NBFC ના કૃત્ય અથવા ચૂકથી નારાજ થાય છે જેના પરિણામે સેવાઓમાં ઉણપ આવે છે, તો તેઓ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અનુસાર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. જો ગ્રાહકને કંપની તરફથી જવાબ ન મળે અથવા કંપનીના પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો પછી તેઓ NBFC લોકપાલને ફરિયાદ કરી શકે છે, જો તે કંપનીના જવાબના એક વર્ષની અંદર હોય.

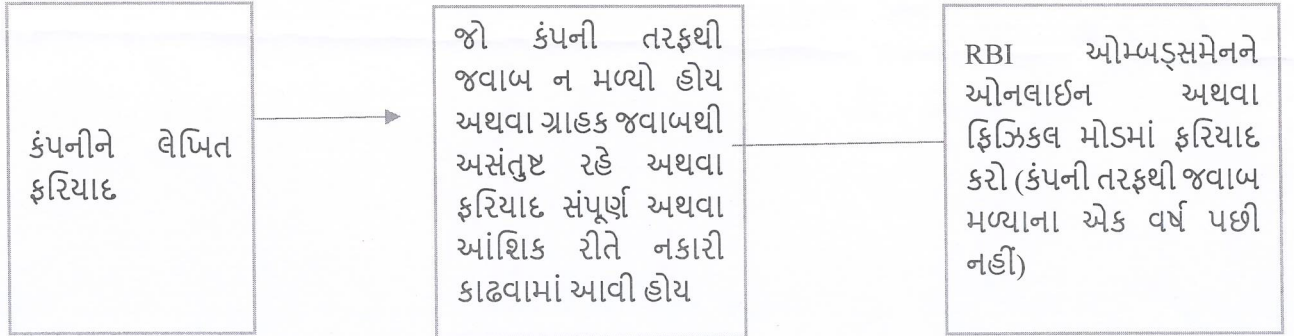
ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવાનું કારણ.

કોઈપણ ગ્રાહક વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા આ યોજના હેઠળ "સેવામાં ઉણપ" પરિણામે છે, જેના પરિણામે કંપની દ્વારા ચૂકી જવાના કૃત્ય અંગે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

"સેવામાં ઉણપ" કોઈ પણ નાણાકીય સેવામાં ખામી અથવા અયોગ્યતાનો અર્થ થાય છે, જે નિયમન કરેલ એન્ટિટીને વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવાની આવશ્યકતા છે, જે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાનમાં પરિણમી શકે છે કે નહીં.

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે ફાઇલ કરી શકે છે:

30 દિવસના અંતે જો ગ્રાહકે અન્ય કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો નથી



RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન સાથે સુસંગત રહેવા માટે પોર્ટલ લિંક

<https://cms.rbi.org.in>.

શારીરિક ફરિયાદો માટે કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC) ની સંપર્ક વિગતો-

ઈમેલ આઈડી: crpc@rbi.org.in

સરનામું: કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 (નિયત ફોર્મેટમાં)

લોકપાલ યોજના પર સંપૂર્ણ વિગતો માટે કૃપા કરીને RBI વેબસાઇટની નીચેની લિંકનો સંદર્ભ લો

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

