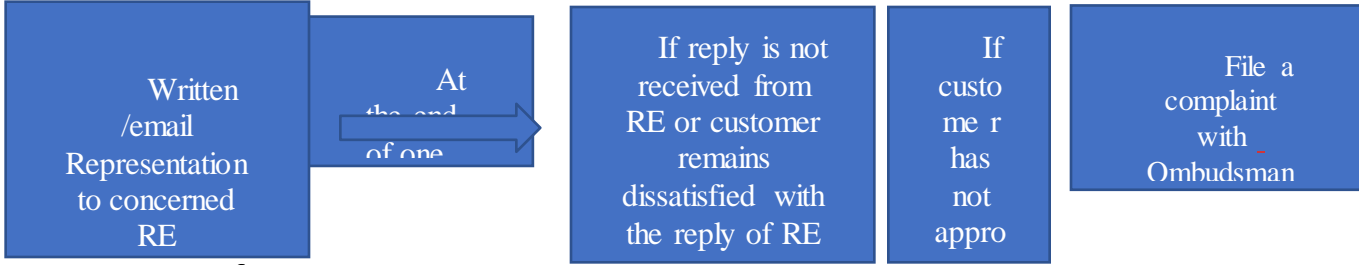


રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021:
મુખ્ય લક્ષણો

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના કારણો: કોઈપણ ગ્રાહક સેવામાં ખામીને પરિણામે નિયમન કરેલ એન્ટિટીના કૃત્ય અથવા ચૂકથી નારાજ હોય તો તે વ્યક્તિગત રીતે ફરિયાદ અથવા સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. એડવોકેટ મારફત સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા જ્યાં સુધી એડવોકેટ પીડિત વ્યક્તિ ન હોય.

"સેવામાં ઉણપ" નો અર્થ કોઈપણ નાણાકીય સેવામાં ખામી અથવા અયોગ્યતા છે, જે નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીએ વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવાની આવશ્યકતા છે, જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન થઈ શકે છે અથવા ન પણ થઈ શકે છે.

ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:



લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણયો લે છે?

- ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકૃતિની છે
- કોન્સિલિયેશન દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવો -> જો સમાધાન શક્ય ન હોય તો, એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે,

જો ગ્રાહક લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું અપીલ કરી શકે છે? હા

લોકપાલનો નિર્ણય અપીલપાત્ર છે -> અપીલ અધિકારી: યોજનાનું સંચાલન કરતી રિઝર્વ બેંકના વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડાયરેક્ટર

ગ્રાહક આ હેતુ માટે રચાયેલ આરબીઆઈ પોર્ટલ દ્વારા (<https://cms.rbi.org.in>) ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે

ગ્રાહક દ્વારા ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા ફરિયાદ પણ કરી શકાય છે. સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, RBI (CRPC)

- | | | |
|---------------|---|--|
| ઈમેલ આઈડી | - | crpc@rbi.org.in |
| પોસ્ટલ એડ્રેસ | - | સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,
ચોથા માળે, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ -160017 |
| ટોલ-ફ્રી નંબર | - | 14448 (પૂછપરછ માટે) |

સંદર્ભ લો www.rbi.org.in અને નીચે આપેલ લિંક પર યોજનાની વધુ વિગતો મેળવો.

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_Notification.aspx?Id=12192&fn=2745&Mode=0

ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસીસ લિમિટેડના મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનું નામ, સરનામું, ફોન નંબર અને ઈમેલ આઈડી :

શ્રી સંજીવ કશ્યપ

મુખ્ય નોડલ ઓફિસર

ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસીસ લિમિટેડ

પ્લોટ નંબર 108, 5મો માળ, ઉદ્યોગ વિહાર, ફેઝ-1, ગુરુગ્રામ - 122016 (હરિયાણા)

ફોન 0124-6037111, ઈમેલ: nodal@dhani.com