ADITYA BIRLA CAPITAL
FINANCE

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021

મુખ્ય વિશેષતાઓ

ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમમાં થાપણો લેતી તમામ એનબીએફસીના ગ્રાહકોનો સમાવેશ થાય છે.

ડિપોઝિટ લેતી તમામ એનબીએફસી	અસ્કયામત કદ સાથેના એનબીએફસી >= રૂ. 100 કરોડ + ગ્રાહક ઈન્ટરફેસ (સિવાય કે : ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ટર ફાઈનાન્સ કંપનીઝ, કોર ઈન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીઝ, ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ અને તરલતા હેઠળ એનબીએફસી)

"સેવામાં અભાવ" એટલે કોઈપણ નાણાકીય સેવામાં ખામી અથવા અપર્યાપ્તતા જેને નિયમનકારી સંસ્થાએ વૈધાનિક રીતે અન્યથા પ્રદાન કરવી પડે કે જે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા ક્ષતિમાં પરીણમી શકે અથવા ન પરીણમી શકે.

ફરીયાદના આધાર

કોઈપણ ગ્રાહક વ્યક્તિગત રીતે અથવા **"સેવામાં અભાવ"** હેઠળ વ્યાખ્યાયિત અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફત આ સ્કીમ હેઠળ નિયમનકારી સંસ્થાના કાર્ય અથવા કમી અંગે ફરીયાદ કરી શકે છે.

ફરીયાદની બિન-જાળવણી માટેના આધાર

આ સ્કીમ હેઠળ ન જળવાઈ શકે તેવી ફરીયાદો અંગે જાણકારી મેળવવા માટે કૃપયા **આરબીઆઈ ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021ના ખંડ 10ને જુઓ.**

ગ્રાહક ફરીયાદ કેવી રીતે કરી શકે છે?

સંબંધિત એનબીએફસીને લેખિતમાં રજૂઆત	એક મહિનાના અંતે →	જો એનબીએફસીથી કોઈ ઉત્તર ન આવે અથવા ગ્રાહક એનબીએફસીના ઉત્તરથી અસંતુષ્ટ હોય	જો ગ્રાહક કોઈ ફોરમનો સંપર્ક ન કર્યો હોય →	આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેન સાથે ફરીયાદ કરી હોય (એનબીએફસીથી ઉત્તર મળ્યા પછી એક વર્ષથી ઓછા સમયમાં)

મુખ્ય નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો

નામ : Mr. Arijit Sen
ટેલિફોન : 08045860196
ઈમેઈલ આઈડી : grievance.finance@adityabirlacapital.com

સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસીંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી)ની સંપર્ક વિગતો

ઓમ્બડ્સમેનને ત્યાં ફરીયાદ નોંધાવવાનું પોર્ટલ:
https://cms.rbi.org.in

સરનામું : સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદિગઢ - 160017

કોલ કરો ટોલ ફ્રી નંબર પર: 14448
પર સવારે 9.30થી સાંજે 5.15 દરમિયાન

ઓમ્બડ્સમેન (લોકપાલ) કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- લોકપાલ સામેની કાર્યવાહી સારાંશમાં હોય છે
- સમાધાન મારફત પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે → જો ન થાય તો, એવોર્ડ/ઓર્ડર ઈસ્યુ કરી શકે છે

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

હા, જો લોકપાલનો નિર્ણય અપીલ કરવા યોગ્ય હોય તો-એપેલેટ ઓથોરિટી-આ સ્કીમનું સંચાલન કરતા રીઝર્વ બેંકના વિભાગનો હવાલો સંભાળતા કારોબારી નિયામકનો સંપર્ક કરો

નોંધ: • આ અલ્ટર્નેટ ડિસ્પ્યુટ રીઝોલ્યુશન મીકેનિઝમ છે
• ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે ઉકેલ માટે અન્ય કોઈપણ કોર્ટ/ફોરમ/સત્તામંડળનો સંપર્ક કરવાની છૂટ ધરાવે છે

સ્કીમની વધુ વિગતો માટે જુઓ www.rbi.org.in

ABC/GUJ/VER1.0/APR 2025

Aditya Birla Capital Limited
Corporate Office: One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound, 841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai - 400 013
Registered Office: Indian Rayon Compound, Veraval, Gujarat - 362 266
Tel: +91 22 6723 9101 | Toll-free number 1800-270-7000
CIN: L67120GJ2007PLC058890 | www.adityabirlacapital.com

ADITYA BIRLA CAPITAL
FINANCE