

રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021
મુખ્ય વિશેષતાઓ

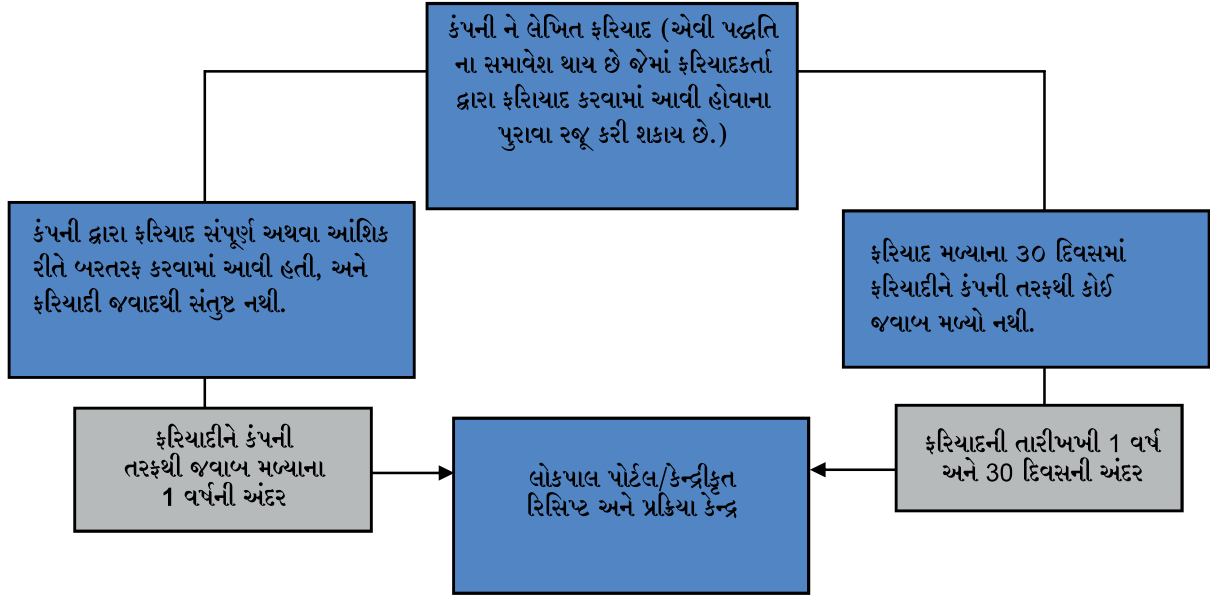
લાગુ પડે છે :

આ યોજના કોઈ બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની અથવા સિસ્ટમ સહભાગી (પેમેન્ટ સિસ્ટમમાં ભાગ લેનાર વ્યક્તિ) જે યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત છે, અથવા કોઈ અન્ય સંસ્થા દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી સેવાઓ પર લાગુ પડશે જેમકે રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે ઉદ્દેશિત કરવામાં આવે છે; યોજના હેઠળ વ્યાકાત ન હોય તે હદ સુધી

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધવા માટેના કારણો :-	સેવામાં ઉણમ માટે બિન-બાળવણી/કોઈ ફરિયાદ માટેના કારણો યોજના હેઠળ હશે જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે :-
<p>બેરાર ફાયનાન્સ લિમિટેડ (ધ કંપની) નું કોઈપણ કાર્ય અથવા બાદબાકી જેના પરિણામે સેવામાં ઉણમ આવે છે, આનાથી નારાજ થયેલા કોઈપણ ગ્રાહક સ્કીમ હેઠળ રૂબરૂ અથવા સ્કીમમાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • કંપની ના વ્યાપારી ફેંસલા/નિર્ણય; • એક વિકેતા અને કંપની વચ્ચેના કોઈપણ આઉટસોર્સિંગ કરારને લગતા વિવાદો; • ફરિયાદી સીધી લોકપાલને સંબોધવામાં આવતી નથી. • કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો; • કોઈપણ વિવાદ જેમાં કંપની દ્વારા વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે. • કોઈપણ સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ નથી; • કંપની અને અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેના વિવાદો; • ફરિયાદ કાર્યવાહીના કારણને લાગતી જે છે. <p>- લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા જેનો નિકાલ લોકપાલ દ્વારા અગાઉની કોઈપણ કાર્યવાહીમાં કરવામાં આવ્યો હોય અથવા તેના પર કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, ફરિયાદ એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા કોઈપણ એક અથવા એક કરતાં વધુ ફરિયાદી અથવા કાર્યવાહીના કારણ સાથે સંકળાયેલા એક અથવા વધુ પક્ષો તરફથી પ્રાપ્ત થઈ છે કે નહીં; અને</p> <p>- જેના માટે કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આપિટ્રિટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ સમક્ષ કોઈપણ કાર્યવાહી પેન્ડિંગ હોય અથવા આવી કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ, લવાદી અથવા ફોરમ દ્વારા કોઈપણ ચુકાદો અથવા પુરસ્કાર અથવા હુકમ કરવામાં આવ્યો હોય અથવા પસાર કરવામાં આવ્યો હોય; ફરિયાદ એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા કોઈ એક અથવા એક કરતાં વધુ ફરિયાદી પાસેથી મળી છે કે નહીં.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ફરિયાદની પ્રકૃતિ વ્યર્થ અથવા ખલેલજનક હોય; ભારતીય મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ આત્તા દાવાઓ માટે નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થયા પછી ફરિયાદ કરવામાં આવે છે;

	<ul style="list-style-type: none"> • ફરિયાદી યોજનાની કલમ ૧૧ માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરતું નથી ; • ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના કાર્ષણ અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવતી નથી (સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ ન હોય).
--	---

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે કરી શકે ?



લોકપાલ / કેન્દ્રીકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર પર ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા :-

1. ફરિયાદ આ હેતુ બનાવેલ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) ના માધ્યમ દ્વારા ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે.
2. નીચેના સરનામે કેન્દ્રીકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર ન ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક સ્વરૂપે પણ ફરિયાદ સબમિટ કરી શકાય છે. જો ફરિયાદ ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવી હોય, તો તેના પર ફરિયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે.
3. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં ફરિયાદ ફોર્મમાં (અલગથી અપલોડ કરેલ) આપેલા સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવશે અને તેમાં એવી માહિતી હશે જે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી હોય.

કેન્દ્રીકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC) ની વિગતો

કેન્દ્રીકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC)

ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચોથો માળો, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ -160017

ઈમેલ : crpc@rbi.org.in

ટોલ ફ્રી નંબર : 14448

1. લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણયો લે છે ?

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી ટૂંકી હોય છે
- સમજૂતી ન માધ્યમથી સમાધાન ને પ્રોત્સાહન અપાય છે-> સાહન જો એવું ના થાય તો નિર્ણય/ઓર્ડન જારી કરી શકાય છે.

1. જો કોઈ ગ્રાહક લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું તે અપીલીય અધિકારી સમક્ષ અપીલ દાખલ કરી શકે છે ?

હા, લોકપાલ નો નિર્ણય અપીલપાત્ર છે > અપીલ અધિકારી : રિઝર્વ બેંકના વિભાગના પ્રભારી કાર્યકારી નિયામક> અપીલ અધિનિર્ણય મળ્યાના અથવા ફરિયાદની અસ્વીકાર ના 30 દિવસની અંદર થવી જોઈએ.

ધ્યાન આપો :

- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે.
- ગ્રાહક નિવારણ માટે કોઈપણ તબક્કે કોઈપણ અન્ય ન્યાયાલય/મંચ/ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.

ચોજના સંબંધિત વધુ વિગતો માટે <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> જુઓ

બેરાર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ના મુખ્ય નોડલ અધિકારી

નામ : સુશ્રી સ્નેહલ જયસ્વાલ, ડેપ્યુટી કંપની સેક્રેટરી

સરનામું : અવિનીશા ટાવર, મેહાડીયા ચોક, ધંતોલી, નાગપૂર-440 012.

ટેલીફોન નંબર - 071206663999 (Extn No 272) / 9766687419

ઈ-મેલ : gro@berarfinance.com

મુખ્ય નોડલ અધિકારી નો સોમવાર થી શુક્રવાર (બ્રહેર રજાઓ સિવાય) સવારના 10:00 થી સાંજના 6:30

તેમજ શનીવાર સવારે 10:00 થી 3:30 દરમિયાન સંપર્ક કરી શકાય છે.