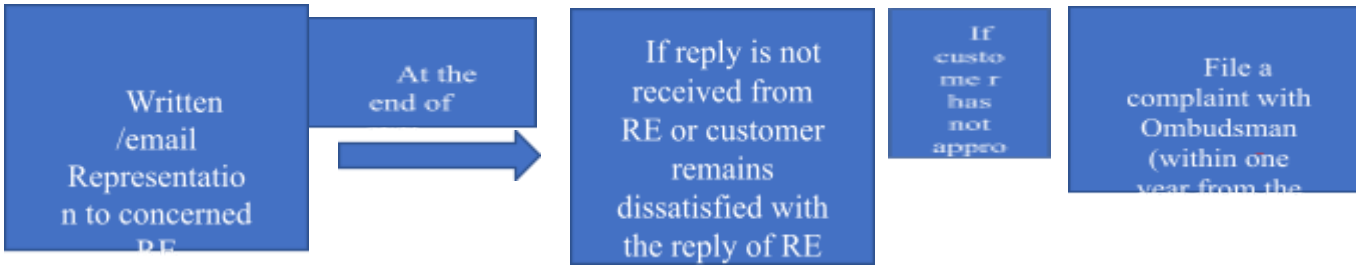


## રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021:

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના મુખ્ય લક્ષણો: 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
- -> જો પહોંચી 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 એક્ઝિક્યુટિવ ડાયરેક્ટર

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

ફરિયાદ પણ કરી શકાય છે. સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, RBI (CRPC)

- |               |   |  |
|---------------|---|--|
| ઈમેલ આઈડી     | - | <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>   |
| પોસ્ટલ એડ્રેસ | - | સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,<br>રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,<br>ચોથા માળે, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ -160017 |
| ટોલ-ફ્રી નંબર | - | 14448 (પૂછપરછ માટે)  |

નો સંદર્ભ લો [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) નીચે આપેલ લિંક પર સ્કીમની વધુ વિગતો

[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_Notification.aspx?Id=12192&fn=2745&Mode=0](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_Notification.aspx?Id=12192&fn=2745&Mode=0)

ઈમેલ આઈડી મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનું લિમિટેડના :

श्री संजुव कश्यप  
मुप्य नोडल ओडिसर  
धानी लोन्स येन्ड सर्विसीस लिमिटेड  
, नंभर 08 नंभर इलोर, उद्योग विहार, इेअ-1, गुरुग्राम – 122016 (हरियाणा)  
इेन 120-6977800, ईमेल: [nodal@dhani.com](mailto:nodal@dhani.com)