

રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત વહીવટી ફરિયાદ પૂછપરછ અધિકારી યોજના, 2021

મુખ્ય વિશેષતાઓ

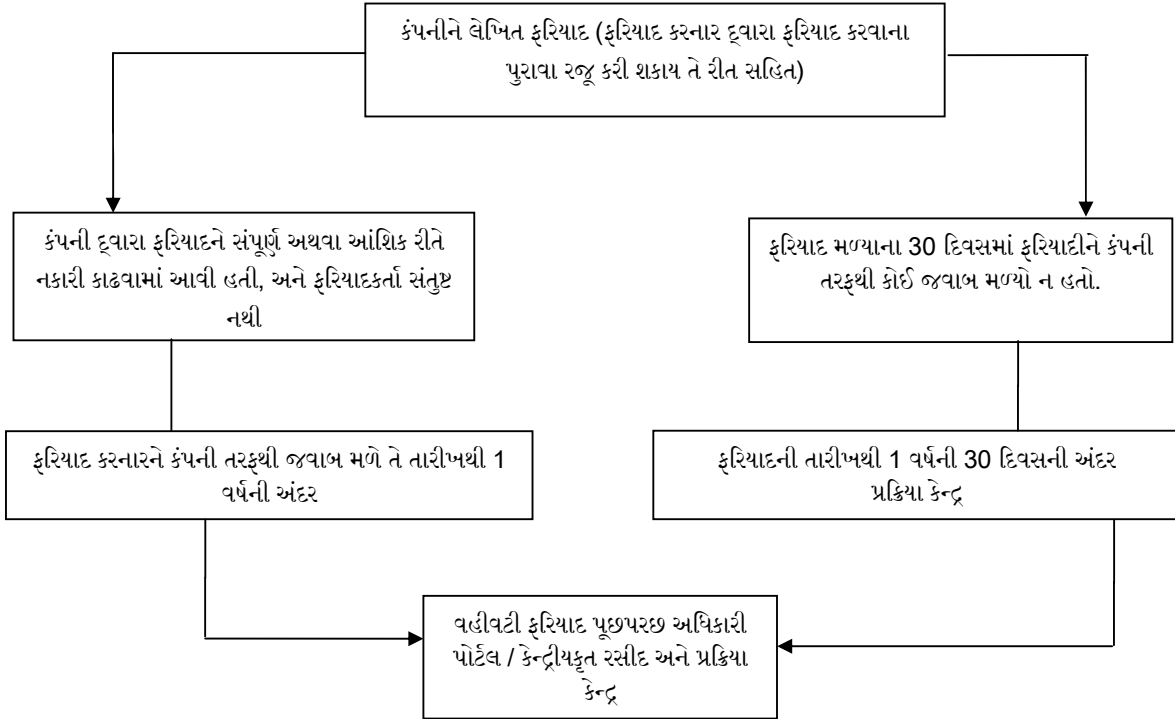
પ્રયોજ્યતા :

આ યોજના બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની અથવા સિસ્ટમ સહભાગી (પેમેન્ટ સિસ્ટમમાં ભાગ લેતી વ્યક્તિ) દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ પર લાગુ થશે, જેમ કે સ્કીમમાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવી છે, અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કોઈપણ અન્ય એન્ટિટી. સમય સમય પર સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે; આ યોજના હેઠળ બાકાત ન હોય તે હદ સુધી.

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેનાં કારણો :-	આ યોજના હેઠળ ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના કારણો નીચેના કેસોમાં સેવામાં બિન-જાળવણી / ઉણપ માટે હશે :-
પૂનાવાલ્લા ફિનકોર્પ લિમિટેડ ("કંપની") ના કોઈપણ કાર્ય અથવા ચૂકી જવાથી નારાજ થયેલા કોઈપણ ગ્રાહક, સેવામાં ઉણપના પરિણામે, યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રૂપે અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.	<ul style="list-style-type: none">• કંપનીનો વ્યાપાર નિર્ણય/વાણિજ્યિક નિર્ણય;• આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટને લઈને વિક્રેતા અને કંપની વચ્ચેનો વિવાદ;• વહીવટી ફરિયાદ પૂછપરછ અધિકારીને સીધી રીતે સંબોધવામાં આવતી નથી તેવી ફરિયાદ;• કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;• એક વિવાદ જેમાં કંપની દ્વારા વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોના પાલનમાં કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;• રિઝર્વ બેંકના નિયમો દ્વારા આવરી લેવામાં આવતી ન હોય તેવી સેવા;• કંપની અને અન્ય નિયંત્રક સંસ્થાઓ વચ્ચે વિવાદો;• કંપનીના કર્મચારીઓ-નિયોક્તા સંબંધથી સંબંધિત.• ફરિયાદ પહેલાથી જ અસ્તિત્વમાં છે તે કાર્યવાહીના કારણ સાથે સંબંધિત નથી<ul style="list-style-type: none">○ વહીવટી ફરિયાદ તપાસ અધિકારી સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા તપાસ અધિકારી દ્વારા નિકાલ કરવામાં આવે અથવા યોગ્યતાના આધારે નિકાલ કરવામાં આવે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓમાંથી અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય; અને○ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તા સમક્ષ પેન્ડિંગ; અથવા કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તા દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા નિકાલ કરવામાં આવ્યો છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત ફરિયાદીઓ / પક્ષો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન મળે.• ફરિયાદ બદનક્ષીભરી અથવા વ્યર્થ અથવા પજવાણીકારક છે;• કંપનીને ફરિયાદ આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963

	<p>હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદતની સમાપ્તિ પછી કરવામાં આવી હતી;</p> <ul style="list-style-type: none"> ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડતો નથી; ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવતી નથી (સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય).
--	---

ગ્રાહક કેવી રીતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે ?



વહીવટી ફરિયાદ પૂછપરછ અધિકારી / કેન્દ્રીત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર પર ફરિયાદ નોંધવા માટેની પ્રક્રિયા :-

1. આ હેતુ માટે રચાયેલ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ફરિયાદો ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે.
2. નીચે આપેલા સરનામે સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર પર ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા પણ ફરિયાદ સબમિટ કરી શકાશે. જો ફરિયાદ ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવી હોય, તો તેના પર ફરિયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા વિધિવત હસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે.
3. ફરિયાદ ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડમાં ફરિયાદ ફોર્મમાં આપવામાં આવેલ ફોર્મેટમાં સબમિટ કરવામાં આવશે (અલગથી અપલોડ કરેલ) અને તેમાં એવી માહિતી હોવી જોઈએ જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરી શકાય.

સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) ની વિગતો

સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC)

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ-160 017

ઈમેલ :- crpc@rbi.org.in

ટોલ ફ્રી નંબર - 14448

1. વહીવટી ફરિયાદ તપાસ અધિકારી નિર્ણયો કેવી રીતે લે છે?
 - વહીવટી ફરિયાદ તપાસ અધિકારી સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશની પ્રકૃતિની છે
 - સમાધાન દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહિત કરે છે-> જો પહોંચી ન હોય તો, એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે
2. જો કોઈ ગ્રાહક વહીવટી ફરિયાદ તપાસ અધિકારીના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું તે અપીલ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે?

હા, વહીવટી ફરિયાદ તપાસ અધિકારીનો નિર્ણય એપેલેટ એપેલેટ ઓથોરિટી છે: રિઝર્વ બેંકના વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડાયરેક્ટરને એવોર્ડ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર અપીલ કરવામાં આવશે અથવા ફરિયાદનો અસ્વીકાર થશે.