



## રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા - ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021

### મુખ્ય વિશેષતાઓ

ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમમાં થાપણો લેતી તમામ એનબીએફસીના ગ્રાહકોનો સમાવેશ થાય છે.

ડિપોઝિટ લેતી તમામ  
એનબીએફસી

અસ્ક્યામત કદ સાથેના એનબીએફસી  $\geq$  રૂ. 100 કરોડ + ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ  
(સિવાય કે : ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપનીઝ, કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીઝ, ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર 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 પરીણામી શકે અથવા ન પરીણામી 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 ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન 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 ગ્રાહકે કોઈ  
ફોરમનો સંપર્ક ન  
કર્યો હોય

આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન  
સાથે ફરીયાદ કરી હોય  
(એનબીએફસીથી ઉત્તર મળ્યા  
પછી એક વર્ષથી ઓછા સમયમાં)

મુખ્ય નોડલ અધિકારીનું નામ  
અને સંપર્ક વિગતો

નામ : MS. SHRUTI SARRAF

ટેલિફોન : 08045860196

ઇમેઇલ આઇડી : grievance.finance@adityabirlacapital.com

સેન્ટ્રલાઈઝડ રીસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર  
(સીઆરપીસી)ની સંપર્ક વિગતો

ઓમ્બ્ડ્સમેનને ત્યાં ફરીયાદ નોંધાવવાનું પોર્ટલ:  
<https://cms.rbi.org.in>

સરનામું : સેન્ટ્રલાઈઝડ રીસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ  
સેન્ટર, રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 4થો માળ,  
સેક્ટર 17, ચંદિગઢ - 160017

કોલ કરો ટોલ ફ્રી નંબર પર: 14448

પર સવારે 9.30થી સાંજે 5.15 દરમિયાન

### ઓમ્બ્ડ્સમેન (લોકપાલ) કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- લોકપાલ સામેની કાર્યવાહી સારાંશમાં હોય છે
- સમાધાન મારફત પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે → જો ન થાય તો, એવોર્ડ/ઓર્ડર ઇસ્યુ 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](http://www.rbi.org.in)

આદિત્ય બિરલા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

(આદિત્ય બિરલા કેપિટલ લિમિટેડની પેટા-કંપની)

વન વર્લ્ડ સેન્ટર, ટાવર 1-સી, 18મો માળ, 841, જ્યુપિટર મિલ કમ્પાઉન્ડ

સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, એલ્ફિનસ્ટન રોડ, મુંબઈ 400 013,

+91 22 4356 7100 | (ફેક્સ) +91 22 4356 7266 | ટોલ ફ્રી નંબર 1800-270-7000

care.finance@adityabirlacapital.com | <https://abfi.adityabirlacapital.com>

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ:

ઇન્ડિયન રેયોન કમ્પાઉન્ડ, વેરાવળ

ગુજરાત- 362 266

સીઆઈએન: U65990GJ1991PLC064603



intertek