

રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત ઓફિસર્મેન યોજના, 2021
મુખ્ય વિશેષતાઓ

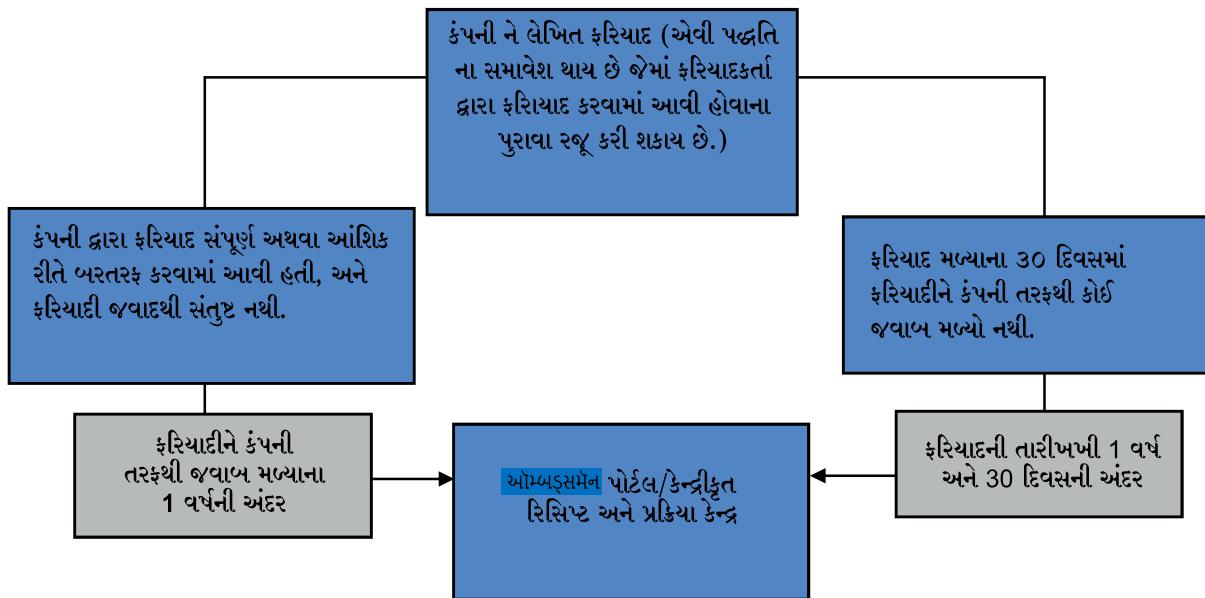
લાગુ પડે છે :

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

<p>ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધવા માટેના કારણો :-</p> <p>બેસરાર ફાયનાંસ લિમિટેડ (ધ કંપની) નું કોઈપણ કાર્ય અથવા બાધબાકી જેના પરિણામે સેવામાં ઉણાપ આવે છે, આનાથી નારાજ થયેલા કોઈપણ ગ્રાહક સ્કીમ હેઠળ રૂબરૂ અથવા સ્કીમમાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.</p>	<p>સેવામાં ઉણામ માટે બિન-બાળવાળી/કોઈ ફરિયાદ માટેના કારણો યોજના હેઠળ હશે જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે :-</p> <ul style="list-style-type: none"> • કંપની ના વ્યાપારી ફેસલા/નિર્ણય; • એક વિકેતા અને કંપની વચ્ચેના કોઈપણ આઉટસોર્સિંગ કરાતને લગતા વિવાદો; • ફરિયાદી સીધી ઓફિસર્મેન સંબોધવામાં આવતી નથી. • કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો; • કોઈપણ વિવાદ જેમાં કંપની દ્વારા વૈધાનિક અથવા કાયદા અભલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે. • કોઈપણ સેવા વે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ નથી; • કંપની અને અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેના વિવાદો; • ફરિયાદ કાર્યવાહીના કારણને લાગતી જે છે. <p>- ઓફિસર્મેન સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા જેનો નિકાલ ઓફિસર્મેન 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, ટ્રિબિનલ અથવા આબિદ્રિટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ સમક્ષ કોઈપણ કાર્યવાહી પેન્ડિંગ હોય અથવા આવી કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબિનલ, લવાહી અથવા ફોરમ દ્વારા કોઈપણ ચુકાઓ 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 વર્થું અથવા ખલેલજનક હોય; ભારતીય મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ આત્તા દાવાઓ માટે નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદ્ત પૂરી થયા પછી ફરિયાદ કરવામાં આવે છે;
---	---

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

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે કરી શકે ?



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

- ફરિયાદ આ હેતુ બનાવેલ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) ના માધ્યમ દ્વારા ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે.
- નીચેના સરનામે કેન્દ્રીકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર ન ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક સ્વરૂપે પણ ફરિયાદ સખ્તિએ કરી શકાય છે. જો ફરિયાદ ભૌતિક સ્વરૂપમાં સખ્તિ કરવામાં આવી હોય, તો તેના પર ફરિયાહી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદ ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં ફરિયાદ ફોર્મમાં (અલગથી અપથોડ કરેલ) આપેલા સ્વરૂપમાં સખ્તિ કરવામાં આવશે અને તેમાં એવી માહિતી હશે જે ભારતીય રિજર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી હોય.

કેન્દ્રીકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC) ની વિગતો

કેન્દ્રીકૃત રિસિપ્ટ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC)

ભારતીય રિજર્વ બેંક, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચોથો માળો, સેક્ટર 17, ચંદ્લીગઢ - 160017

ઈમેલ : crpc@rbi.org.in

ટોલ ફોન નંબર : 14448

1. ઓફિસમેન કેવી રીતે નિર્ણયો લે છે ?

- ઓફિસમેનસમક્ષની કાર્યવાહી ટૂકી હોય છે
- સમજૂતી ન માધ્યમથી સમાધાન ને પ્રોત્સાહન અપાય છે-> સાહન જે એવું ના થાય તો નિર્ણય/ઓર્ડર જરી કરી શકાય છે.
- 1. બો કોઈ ગ્રાહક ઓફિસમેન નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું તે અપીલિય અધિકારી સમક્ષ અપીલ દાખલ કરી શકે છે ?

હા, ઓફિસમેન 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.

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

બેરાર ફાયનાન્સ લિમિટેડ ના મુખ્ય નોડલ અધિકારી

નામ : સુશ્રી જ્ઞાન જ્યાસ્તાલ, ડેયુટી કંપની સેકેટરી

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

ટેલીફોન નંબર - 071206663999 (Extn No 272) / 9766687419

ઈ-મેલ : gro@berarfinance.com

મુખ્ય નોડલ અધિકારી નો સોમવાર થી શુફ્કવાર (બહેર રબાઓ સિવાય) સવારના 10:00 થી સાંજના 6:30 તેમજ શનીવાર સવારે 10:00 થી 3:30 દરમિયાન સંપર્ક કરી શકાય છે.