

## રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021

### મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

**લાગુ પડવું:** આ યોજના રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934, બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949, પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007 અને ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 (2005નો 30)ની જોગવાઈઓ હેઠળ ભારતમાં એક રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (આરઇ) દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લાગુ પડશે. આ યોજના રત્નાફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (કંપની)ને લાગુ પડે છે.

### આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:

**I. ફરિયાદના આધારો:** સેવામાં ઉણપને પરિણામે નિયંત્રિત એકમ (આર.ઇ.)ના કોઈ પણ કૃત્ય/બાદબાકી વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ"નો મતલબ થાય એડવોકેટ સિવાયની વ્યક્તિ (સિવાય કે એડવોકેટ નારાજ વ્યક્તિ ન હોય) ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને અધિકૃત.

### II. ફરિયાદ આ યોજના હેઠળ રહેશે નહીં, સિવાય કે:

- ફરિયાદીએ આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા સંબંધિત રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને
  - ફરિયાદને નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને
  - ફરિયાદીને નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર અથવા, જ્યાં કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત ન થાય, ત્યાં ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર, ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
- ફરિયાદ એ જ કાર્યના કારણના સંબંધમાં નથી, જે પહેલેથી જ છે:
  - ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ કરવામાં આવી છે અથવા તેની સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવ્યો છે, પછી ભલે તે જ

### **Ratnaafin Capital Private Limited**

Corporate Address: 2<sup>nd</sup> & 3<sup>rd</sup> Floor, The Ridge, Opposite Novotel, Iscon Char Rasta, Ahmedabad, Gujarat-380060

Registered Office: 402, Bhikaji Cama Bhawan Ring Road, Bhikaji Cama Place, Near Hyatt Hotel, New Delhi-110066, Delhi, India

E info@ratnaafin.com | T 1800 309 8013 | W www.ratnaafin.com

CIN U65929DL2018PTC437822

- ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી અથવા સંબંધિત પક્ષકારોમાંથી એક અથવા વધુ પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન મળે;
- ii. કોઈ પણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ; અથવા, કોઈ પણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવે છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન હોય અથવા સંબંધિત એક અથવા વધુ ફરિયાદી / પક્ષકારો સાથે હોય.
- c. ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ત્રાસદાયક પ્રકૃતિની નથી;
- d. આવા દાવાઓ માટે લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિની સમાપ્તિ પહેલાં નિયમનકારી એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;
- e. ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11માં દર્શાવ્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે.
- f. ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રૂપે અથવા એડવોકેટ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા કરવામાં આવે છે સિવાય કે એડવોકેટ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

### III. આ યોજના હેઠળની ફરિયાદની બિન-જાળવણીક્ષમતા માટેના કારણોમાં નીચેની બાબતો સામેલ હોય છે-

- કંપનીનો વાણિજ્યિક નિર્ણય/વાણિજ્યિક નિર્ણય;
- વિક્રેતા અને કંપની વચ્ચે આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિવાદ;
- એવી ફરિયાદ જે ઓમ્બ્ડ્સમેનને સીધી રીતે સંબોધવામાં આવી ન હોય;
- મેનેજમેન્ટ અથવા કંપનીના એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- એક વિવાદ જેમાં કંપની દ્વારા વૈધાનિક અથવા કાયદાનો અમલ કરતી સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- એવી સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં આવતી નથી.
- નિયંત્રિત સંસ્થાઓ વચ્ચે વિવાદ;
- કંપનીના કર્મચારી-નોકરીદાતાના સંબંધ સાથે સંકળાયેલો વિવાદ
- આ યોજના હેઠળ સામેલ ન હોય તેવી રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના ગ્રાહકોને લગતો વિવાદ

#### **Ratnaafin Capital Private Limited**

Corporate Address: 2<sup>nd</sup> & 3<sup>rd</sup> Floor, The Ridge, Opposite Novotel, Iscon Char Rasta, Ahmedabad, Gujarat-380060

Registered Office: 402, Bhikaji Cama Bhawan Ring Road, Bhikaji Cama Place, Near Hyatt Hotel, New Delhi-110066, Delhi, India

E info@ratnaafin.com | T 1800 309 8013 | W www.ratnaafin.com

CIN U65929DL2018PTC437822

## ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:

આરઈને લેખિત ફરિયાદ આર. ઇ. ને

30 દિવસના અંતે

જો ફરિયાદને સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે આર. ઇ. દ્વારા નકારી કાઢવામાં આવે છે અને ગ્રાહક જવાબથી અસંતુષ્ટ રહે છે અથવા આરઈ તરફથી કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થતો નથી

જો ગ્રાહકે અન્ય કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો ન હોય તો

ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવી (આર. ઇ. તરફથી મળેલા જવાબના એક વર્ષની અંદર; અથવા આર. ઇ. તરફથી કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય તો એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર)

A) સીએમએસ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>); અથવા

B) કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (સીઆરપીસી) (સાથે જોડાયેલું ફોર્મેટ) માટે ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ, નીચેના સરનામાં પર

ઈ-મેઈલ: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

સરનામું: સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, યોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017

ટોલ ફ્રી નંબર - 14448 (સમય - સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15) સાથે સેન્ટરનો સંપર્ક કરો

ફરિયાદ, જો શારીરિક સ્વરૂપમાં રજૂ કરવામાં આવે તો, ફરિયાદી દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે.

### **Ratnaafin Capital Private Limited**

Corporate Address: 2<sup>nd</sup> & 3<sup>rd</sup> Floor, The Ridge, Opposite Novotel, Iscon Char Rasta, Ahmedabad, Gujarat-380060

Registered Office: 402, Bhikaji Cama Bhawan Ring Road, Bhikaji Cama Place, Near Hyatt Hotel, New Delhi-110066, Delhi, India

E [info@ratnaafin.com](mailto:info@ratnaafin.com) | T 1800 309 8013 | W [www.ratnaafin.com](http://www.ratnaafin.com)

CIN U65929DL2018PTC437822

## એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ

- ઓમ્બ્ડ્સમેન ઓફિસ દ્વારા કોઈ એવોર્ડ અથવા ફરિયાદ નામંજૂર થવાથી નારાજ ફરિયાદી, એવોર્ડ પ્રાપ્ત થયાના અથવા ફરિયાદ નામંજૂર થયાના 30 દિવસની અંદર, ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (સીઇપીડી), આરબીઆઇના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટરને અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

- અપીલ ઓથોરિટી, જો તે સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતા કારણો છે, તો તે વધુ 30 દિવસથી વધુ સમય માટે મંજૂરી આપી શકે છે.

## ફરિયાદોનું નિરાકરણ

- ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી પ્રક્રિયામાં સારાંશ છે.

- સુવિધા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થતા દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે જો તે ન પહોંચ્યું હોય તો, એવોર્ડ /ઓર્ડર જારી કરી શકે છે

## નોંધ:

• આ વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ તંત્ર છે.

• ફરિયાદીને કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ પણ ફોર્મ કે ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવાની સ્વતંત્રતા છે.

યોજનાની વિગતવાર નકલ માટે કૃપા કરીને  
[https://rbidocs.rbi.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) જુઓ.

### Ratnaafin Capital Private Limited

Corporate Address: 2<sup>nd</sup> & 3<sup>rd</sup> Floor, The Ridge, Opposite Novotel, Iscon Char Rasta, Ahmedabad, Gujarat-380060

Registered Office: 402, Bhikaji Cama Bhawan Ring Road, Bhikaji Cama Place, Near Hyatt Hotel, New Delhi-110066, Delhi, India

E info@ratnaafin.com | T 1800 309 8013 | W www.ratnaafin.com

CIN U65929DL2018PTC437822