

**એગ્રીવાઈઝ ફિન્સર્વ લિમિટેડ (અગાઉના સ્ટારગ્રી ફાઈનાન્સ લિમિટેડ)  
રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧**

ભારતીય રિઝર્વ બેંક વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ પદ્ધતિને તેના દ્વારા નિયમન કરાયેલી સંસ્થાઓના ગ્રાહકો માટે વધુ સરળ અને વધુ પ્રતિભાવશીલ બનાવવા માટે, ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને એકીકૃત કરી છે - (i) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, ૨૦૦૬, જે ૦૧ જુલાઈ સુધી સુધારેલ છે, ૨૦૧૭; (ii) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, ૨૦૧૮; અને (iii) "રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, ૨૦૨૧" (યોજના) માં ડિજિટલ વ્યવહારો માટેની લોકપાલ યોજના, ૨૦૧૯. આ યોજના નવેમ્બર ૧૨, ૨૦૨૧, થી અમલમાં આવશે.

**મુખ્ય લક્ષણો**

**ફરિયાદના આધારો**

સેવામાં ઉણપના પરિણામે નિયમન કરેલ એન્ટિટી (RE) ના કૃત્ય અથવા બાદબાકીથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ" નો અર્થ એ છે કે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ, લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત.

**ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના કારણો**

- (૧) નિયમન કરેલ એન્ટિટીનો વ્યાપારી ચુકાદો/વ્યાપારી નિર્ણય;
- (૨) આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટ સંબંધિત વિકેતા અને નિયમન કરેલ એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ;
- (૩) લોકપાલને સીધી રીતે સંબોધવામાં ન આવે તેવી ફરિયાદ;
- (૪) નિયમન કરેલ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એકિઝક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- (૫) એક વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોનું પાલન કરીને નિયમન કરેલ એન્ટિટી દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- (૬) એવી સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી;
- (૭) નિયમન કરાયેલ એકમો વચ્ચેનો વિવાદ; અને
- (૮) નિયમન કરેલ એન્ટિટીના કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધને લગતો વિવાદ.

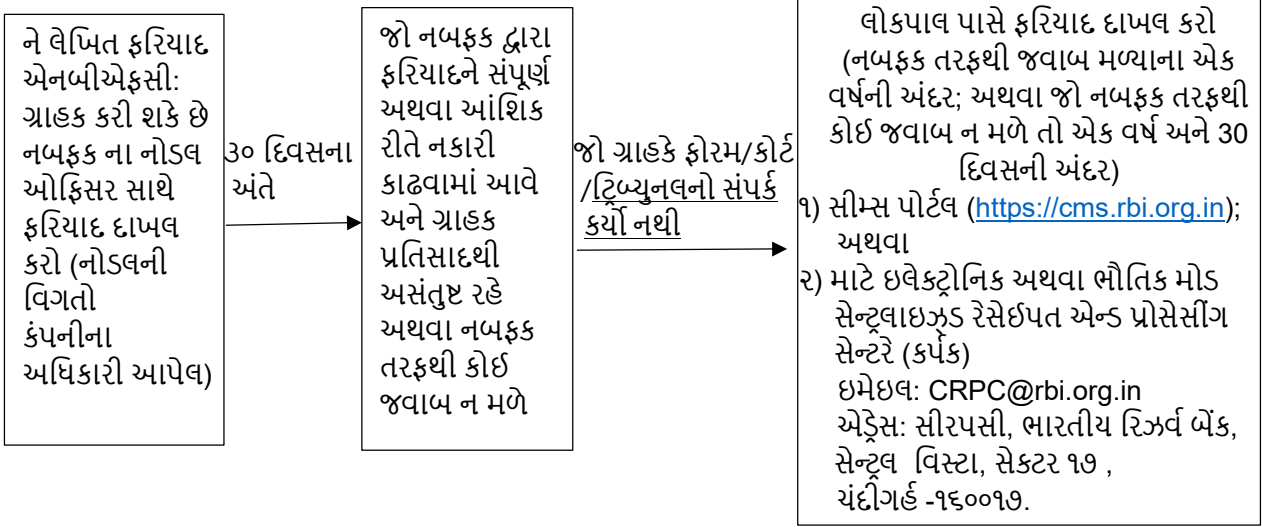
**સ્કીમ હેઠળની ફરિયાદ જૂઠી ન હોય ત્યાં સુધી**

- (૧) ફરિયાદીએ, યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી એન્ટિટીને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને
  - (ક) રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ મળ્યા પછી ૩૦ દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને
  - (અ) ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય ત્યાં ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને ૩૦ દિવસની અંદર ફરિયાદ લોકપાલને કરવામાં આવે છે.
- (૨) ફરિયાદ એ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે.
  - (ક) લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે, લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે;

(અ) કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ટિંગ; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી/પક્ષો સાથે સંબંધિત હોય;

- (૩) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી;
- (૪) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમન કરેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;
- (૫) ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે;
- (૬) ફરિયાદ ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે એક્ઝિક્યુટીવ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

### **ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા**



ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે, તો ફરિયાદકર્તા દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડમાં આવા ફોર્મમાં સબમિટ કરવામાં આવશે અને તેમાં રિઝર્વ બેંક દ્વારા ઉલ્લેખિત માહિતી શામેલ હશે.

### **લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?**

લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકૃતિની હોય છે

સગવડ અથવા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે —————> જો પહોંચી ન જાય, તો એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે

### **લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે?**

હા, જો લોકપાલનો નિર્ણય અપીલપાત્ર હોય એપેલેટ —————> ઓથોરિટી: યોજનાનું સંચાલન કરતી રિઝર્વ બેંકના વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર.

## એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ

ઓમ્બ્ડ્સમેન ઓફિસ દ્વારા એવોર્ડ મળવાથી અથવા ફરિયાદને નકારવાથી નારાજ થયેલા ફરિયાદી, એવોર્ડ મળ્યાની તારીખના ૩૦ દિવસની અંદર અથવા ફરિયાદ નકાર્યા પછી, એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર, કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટ (કએપ્રોડિ), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ને અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

એપેલેટ ઓથોરિટી, જો તે સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે વધુ સમયગાળો ૩૦ દિવસથી વધુ ન આપી શકે.

### **નોંધ:**

- i આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે.
- ii ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોર્ટ/ફોરમ/ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.
- iii યોજનાની વધુ વિગતો માટે કૃપા કરીને [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) અથવા <https://cms.rbi.org.in> ની મુલાકાત લો
- iv ગ્રાહક બ્રાન્ચ મેનેજર પાસેથી લોકપાલ યોજનાની નકલ મેળવી શકે છે.

## કંપની દ્વારા નિયુક્ત પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (PNO) ની વિગતો

મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સરનામું  
શ્રી કુણાલ બારાડીયા  
અગ્રિવિસે ફિનસેરવ લિમિટેડ  
૬૦૧-૬૦૪, એ-વિંગ, બોનાન્જા બિલ્ડિંગ,  
સહર પ્લાઝા, જેબી નગર મેટ્રો સ્ટેશન,  
જે.બી. નગર, અંધેરી (ઇ), મુંબઈ - ૪૦૦૦૫૯.  
ફોન: ૦૨૨-૪૦૪૬૭૭૦૧  
ઈમેલ આઈડી: [grievance@agriwise.com](mailto:grievance@agriwise.com)