

મુખ્ય વિશેષતાઓ

રિઝર્વ બેંક – એકીકૃત લોકપાલ (Ombudsman) યોજના, 2021

આ યોજના RBIની ત્રણ પહેલાની લોકપાલ યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે:

- બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006
- ગેર-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018
- ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019

આ યોજના “**વન નેશન – વન લોકપાલ**” સિદ્ધાંતને અમલમાં મૂકે છે, જેના કારણે લોકપાલ કાર્યાલયોનો જુદો-જુદો અધિકારક્ષેત્ર દૂર કરવામાં આવ્યો છે।

યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ

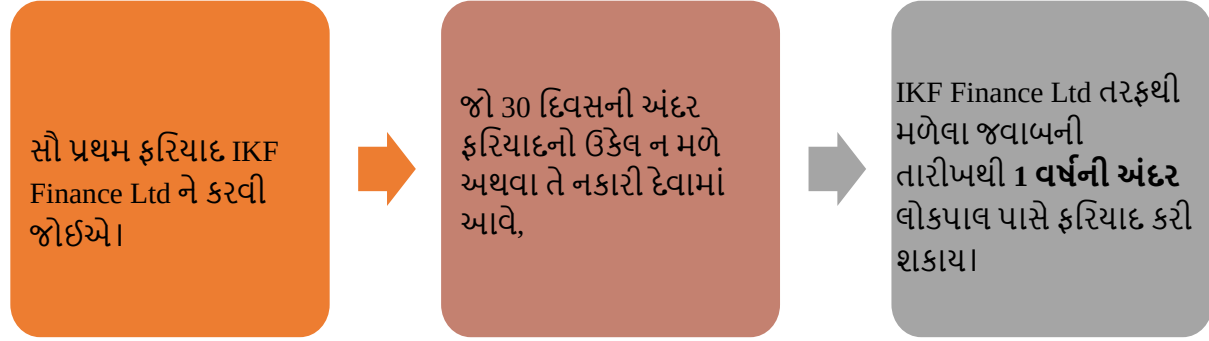
- આ યોજનામાં “**સેવામાં ખામી (deficiency in service)**” ને ફરિયાદ નોંધાવવાનો મુખ્ય આધાર માનવામાં આવ્યો છે, તથા કેટલીક બાબતોને ‘ફરિયાદ અ સ્વીકાર્ય’ તરીકે સૂચવવામાં આવી છે।
- દરેક લોકપાલ કાર્યાલયનું જુદું જુરિસ્ડિક્શન દૂર કરવામાં આવ્યું છે।
- **ચંદીગઢ ખાતે આવેલા RBI ના કેન્ટ્રલાઈઝડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC)** કોઈ પણ ભાષામાં મળતી ભૌતિક અથવા ઇ-મેઇલ ફરિયાદોને સ્વીકારી પ્રાથમિક પ્રક્રિયા કરે છે।
- **IKF Finance Ltd** સામે ગ્રાહકોની ફરિયાદોના સંદર્ભે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવું અને જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવી **Principal Nodal Officer** ની જવાબદારી છે।

ફરિયાદ ન સ્વીકારવાના આધાર (Non-Maintainability Grounds)

નીચેના કેસોમાં સેવામાં ખામી આધારિત ફરિયાદ સ્વીકારવામાં નહીં આવે:

- IKF Finance Ltd ના વ્યાવસાયિક/કમર્શિયલ નિર્ણયો
- આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વેન્ડર અને IKF Finance Ltd વચ્ચેના વિવાદ
- લોકપાલને સીધી સંબોધિત ન કરેલી ફરિયાદ
- કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ વિરુદ્ધ સામાન્ય ફરિયાદ
- કાયદા અમલવારી એજન્સીના આદેશ અનુસાર IKF Finance Ltd દ્વારા કરાયેલા પગલાં સંબંધિત વિવાદ
- RBIના નિયંત્રણ ક્ષેત્રમાં ન આવતા સેવાઓ
- IKF Finance Ltd અને અન્ય નિયંત્રિત સંસ્થાઓ વચ્ચેના વિવાદ
- કર્મચારી-નિયોજક સંબંધિત વિવાદ
- Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 ની કલમ 18 હેઠળ જેમા અલગ ઉપાય ઉપલબ્ધ છે
- એવી ફરિયાદો જે યોજનામાં આવરી ન લેવાયેલા IKF Finance Ltdના ગ્રાહકોને લગતી હોય

ફરિયાદ કરવાની પ્રક્રિયા



લોકપાલ પાસે ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી

- ઓનલાઇન: <https://cms.rbi.org.in>
- નિર્ધારિત ઇ-મેઇલ દ્વારા અથવા
- નીચેના સરનામે ભૌતિક રૂપે મોકલીને:
**Reserve Bank of India,
Centralised Receipt and Processing Centre,
4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017 - [Format](#)**
- ટોલ-ફ્રી નંબર 14448 (સોમવાર-શનિવાર, સવારે 8:00 થી રાત્રે 10:00 સુધી, રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય) પર કોલ કરીને RBI ની વિકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા તથા ફરિયાદ દાખલ કરવા માર્ગદર્શિકા મેળવી શકાય। સેવા શરૂઆતમાં હિન્દી, અંગ્રેજી તથા 10 પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે।

કંપનીના Principal Nodal Officer ની વિગતો

શ્રી પ્રસન્ના કૃષ્ણા K S S

Principal Nodal Officer

11th Floor, Tower-3, Equinox by Phoenix, Survey No. 53

Lumbini Avenue, Gachibowli Village, Serilingampally

Hyderabad, Telangana – 500032

ફોન: 040-69268899

ઇ-મેઇલ: nodalofficer@ikffinapp.com