



ભારતીય રિઝર્વ બેંક

www.rbi.org.in

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ /
ભારતીય રિઝર્વ બેંકના કોઈપણ વિભાગ વિરુદ્ધ ફરિયાદોનું નિવારણ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (આરબીઆઈ) દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓએ તેમના ગ્રાહકો પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનું સત્વરે નિરાકરણ કરવું આવશ્યક બને છે.

ગ્રાહકોના સંતોષ મુજબ ન ઉકેલાયેલ ફરિયાદો અથવા ફરિયાદના 30 દિવસની અંદર જવાબ આપવામાં આવ્યો ન હોય તેવી ફરિયાદો આરબીઆઈના કમ્પ્લેઇન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (સીએમએસ) પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in> પર ફાઈલ કરી શકાય છે. ફરિયાદો સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી), ચોથો માળ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ - 160017 પર ભૌતિક માધ્યમ દ્વારા અથવા crpc@rbi.org.in પર ઈમેલ દ્વારા પણ નોંધાવી શકાય છે.

જેની સામે ફરિયાદ કરવામાં આવેલી છે તેવી સંસ્થા આરબીઆઈએસ ના દાયરામાં આવતી હોય તો ટકી શકે તેવી તમામ ફરિયાદોને "રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્પાઇસમેન્ટ સ્કીમ, 2021" (આરબીઆઈઓએસ) હેઠળ ઉકેલ માટે હાથ ધરવામાં છે. આરબીઆઈઓએસના દાયરાની બહારની સંસ્થાઓ સામેની ફરિયાદો કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન સેલ (સીઈપીસી) દ્વારા કાર્યવાહી કરવામાં આવે છે. આરબીઆઈઓએસ, આરબીઆઈઓએસ હેઠળ આવતી અને તેના કાર્યક્ષેત્ર બહારની સંસ્થાઓની યાદી અને સીઈપીસીના સરનામાં સીએમએસ પોર્ટલ પર ઉપલબ્ધ છે.

આરબીઆઈના ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વિશેની માહિતી ટોલ ફ્રી નંબર 14448 પર પણ મેળવી શકાય છે, જે હાલમાં સોમવારથી શુક્રવાર (બેંકની રજાઓ સિવાય) સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 સુધી ઉપલબ્ધ છે.

2. ડિપોઝીટ ઈન્સ્યોરન્સ એન્ડ કેડીટ ગેરંટી કોર્પોરેશન (ડીઆઈસીજીસી)

(ડીઆઈસીજીસી વિરુદ્ધની ફરિયાદો માટે, જાહેર જનતાના સભ્યો નીચેના સરનામે / ઈ-મેલ આઈડી પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે)

ડિપોઝીટ ઈન્સ્યોરન્સ એન્ડ કેડીટ ગેરંટી કોર્પોરેશન (ડીઆઈસીજીસી)

મહાપ્રબંધક

ડીઆઈસીજીસી, ફરિયાદ નિવારણ કક્ષ,

ભારતીય રિઝર્વ બેંક ભવન, બીજો માળ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન સામે, મુંબઈ-400008

ફરિયાદકર્તા શ્રીમતી સંગીતા ઈ., ઉપ મહાપ્રબંધકનો ટેલીફોન નંબર 022-23026400 એક્સટેન્શન નંબર 8204 પર અથવા ઈ-મેલ dicgc.complaints@rbi.org.in મારફત સંપર્ક કરી શકે છે.

અગત્યની માહિતી

નોંધ 1:- આરબીઆઈઓએસ / સીઈપીસી હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલાં, ફરિયાદકર્તાએ સંબંધિત નિયંત્રિત સંસ્થા (તેમી બેંક, એનબીએફસી અને / અથવા પેમેન્ટ સિસ્ટમ પાર્ટીસીપન્ટ વગેરે)નો ફરિયાદ કરવા માટે સંપર્ક કરેલો હોવો જોઈએ. જો ફરિયાદનું નિવારણ ત્રીસ દિવસમાં કરવામાં ન આવે અથવા ફરિયાદકર્તા નિયંત્રિત સંસ્થાના પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, તે/તેણી સંબંધિત બેંક/ એનબીએફસી/સીસ્ટમ પાર્ટીસીપન્ટ તરફથી પ્રત્યુત્તર પ્રાપ્ત થયાના એક વર્ષની અંદર કોઈપણ સમયે આરબીઆઈ-લોકપાલ / સીઈપીસીનો સંપર્ક કરી શકે છે. બેંક/ એનબીએફસી/સીસ્ટમ પાર્ટીસીપન્ટ તરફથી કોઈ પ્રત્યુત્તર ન મળ્યો હોય તો સંસ્થાને રજૂઆત કર્યાની તારીખથી એક વર્ષ અને એક માસની અંદર આરબીઆઈ-લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકાશે.

નોંધ 2:- લેખિત/ઈમેલ ફરિયાદો માટે, ફરિયાદીએ તેનું / તેણીનું નામ, સરનામું અને વર્તમાન સંપર્ક નંબર ફરિયાદની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે દર્શાવવાં આવશ્યક છે.

આરબીઆઈ-લોકપાલના નિર્ણય વિરુદ્ધ અપીલ

આરબીઆઈ-લોકપાલના નિર્ણય વિરુદ્ધ અપીલ આરબીઆઈ-લોકપાલનો નિર્ણય પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર ઓનલાઈન સીએમએસ પોર્ટલ પર કરી શકાશે અથવા ઓપેલેટ ઓથોરીટી, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ઉપલોકતા શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગ, કેન્દ્રીય કાર્યાલય, પ્રથમ માળ, અમર બિલ્ડિંગ, સર પી એમ રોડ, ફોર્ટ, મુંબઈ-400001 (ઈ-મેલ aaos@rbi.org.in) ને એ શરતે મોકલી શકાશે કે ફરિયાદ સંબંધિત યોજનાઓના અપીલપાત્ર ખંડો હેઠળ બંધ કરવામાં આવી હોય.



The Sarangpur Co. Op. Bank Ltd.

Chief Executive Officer