પીરામલ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ

(અગાઉ પીરામલ કેપિટલ એન્ડ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું)

Piramal Finance

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021
મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

જનતાના હિતમાં અને વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વધુ સુવ્યવસ્થિત, કાર્યક્ષમ અને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત બનાવવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે, ભારતીય રિઝર્વ બેંકે નીચેની ત્રણ ભૂતપૂર્વ લોકપાલ યોજનાઓને એક જ માળખામાં એકીકૃત કરી - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 રચી છે:

(i) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006,
(ii) નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018, અને
(iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019.

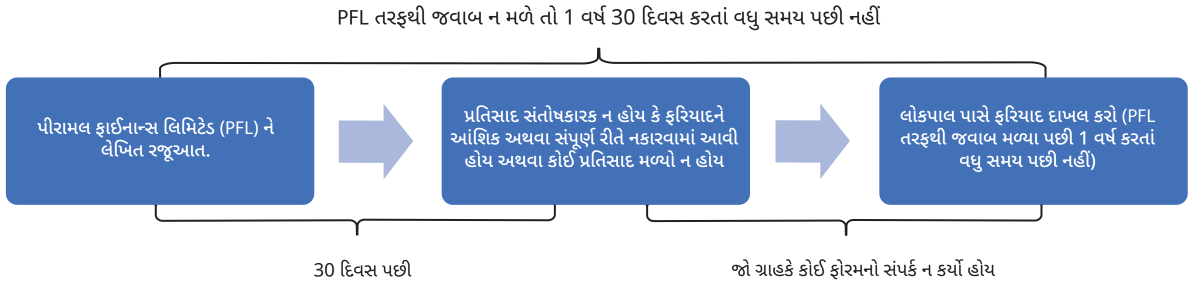
ગ્રાહક દ્વારા લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના આધારભૂત કારણો:

નીચેની કોઈપણ ઘટના ઘટે ત્યારથી એક વર્ષની અંદર સંકલિત લોકપાલ યોજનાની જોગવાઈઓ હેઠળ, ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે:

- પીરામલ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ (PFL) દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવા હેઠળ કાનૂની રીતે અથવા અન્ય રીતે ફરજિયાત સેવા આપવાનો ટાળો કે ચૂક થવી, જેને કારણે સેવા આપવાની કર્તવ્યમાં ખામી કે અપૂર્ણતા જોવા મળે — આ ખામીથી ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન થયું હોય કે ન થયું હોય.
- ફરિયાદ PFL દ્વારા સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય; અથવા
- PFL દ્વારા આપવામાં આવેલ પ્રતિસાદ ફરિયાદીને અસંતોષકારક લાગતો હોય; અથવા
- ફરિયાદ નોંધાવ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર PFL તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થયો ન હોય (RBI સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ના કલમ 10 હેઠળના અપવાદોને આધારભૂત રહેશે).

ફરિયાદ ક્યાં દાખલ કરી શકાય

- ફરિયાદ ઓનલાઈન પોર્ટલ દ્વારા નોંધાવી શકાય છે: https://cms.rbi.org.in/
- ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક રૂપે અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં થઇ શકે છે, જેમાં પોસ્ટ દ્વારા અને જાતે આપેલી ફરિયાદ પણ શામેલ છે, તે RBI ના સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર પર મોકલવાની રહેશે. સરનામું – ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ – 160017 ટોલ-ફ્રી નંબર – 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 વાગ્યા સુધી)



લોકપાલ તરફથી ચુકાદો

- જો ફરિયાદી ચુકાદો સ્વીકારે છે, તો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર PFL ને સ્વીકૃતિ પત્ર સબમિટ કરવો ફરજિયાત રહેશે.
- PFL આવી સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ચુકાદાનો અમલ કરશે.

જો ગ્રાહક લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું તે અપીલ કરી શકે છે?

હા, લોકપાલ દ્વારા જારી કરાયેલ નિર્ણય અથવા ચુકાદા વિરૂદ્ધ અપીલ કરી શકાય છે. ચુકાદો મળ્યાની તારીખથી અથવા ફરિયાદ નકારવાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર એવી અપીલ દાખલ કરી શકાય છે. આ અપીલ, અપીલ અધિકારીને સંબોધિત હોવી જોઈએ, જે ભારતીય રિઝર્વ બેંકના સંકલિત લોકપાલ યોજનાનું સંચાલન કરતા વિભાગના ઇન્ચાર્જ એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર હોય

નોંધ:

- જો ફરિયાદ યોજના અંતર્ગત યોગ્ય ન હોય, તો લોકપાલ/ડેપ્યુટી લોકપાલ તે અરજીને નકારી શકે છે.
- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે.
- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે કોઈપણ અન્ય કોર્ટ/ફોરમ/ઓથોરિટીનો સંપર્ક નિવારણ માટે કરી શકે છે, પરંતુ એવા કેસમાં ગ્રાહક RBI લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકશે નહીં..
- યોજનાની વધુ વિગતો માટે નીચેની લિંક જુઓ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf
- આ યોજના અમારી શાખાઓ પર પણ ઉપલબ્ધ છે.

(PFL એટલે પીરામલ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ)