



સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ  
(અગાઉ ઇન્ડિયાબુલ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી)

**ફરિયાદ નિવારણ નીતિ<sup>1</sup>**

(15 મે, 2026 ના રોજ આયોજિત મીટિંગમાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી અને મંજૂરી આપવામાં આવી)

---

<sup>1</sup>. અગાઉ 03 સપ્ટેમ્બર, 2025 ના રોજ આયોજિત મીટિંગમાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવી હતી

## અનુક્રમણિકા

1	પરિચય અને ઉદ્દેશો.....	4
2	લક્ષિત પ્રેક્ષકો .....	4
3	નીતિની ઉપયોગિતા અને માન્યતા .....	4
4	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની ભૂમિકા અને જવાબદારી.....	4
5	નિયમનકારી સંદર્ભો.....	4
5.1	માસ્ટર ડાયરેક્શન મુજબ - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન, 2023. 4.....	4
5.2	રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2026 (ફૂપા કરીને પરિશિષ્ટ I નો સંદર્ભ લો) 5.....	5
5.3	માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નિયમનકારી સંસ્થાઓ માટે આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન) ડાયરેક્શન, 2026 (ફૂપા કરીને પરિશિષ્ટ II નો સંદર્ભ લો) 5.....	5
6	આચાર સંહિતાના ઉદ્દેશો .....	5
7	આચાર સંહિતા લાગુ કરવી.....	5
8	ગ્રાહકની ફરિયાદો/તકરારોને સંભાળવા માટે આંતરિક વ્યવસ્થા .....	5
8.1	ફરિયાદ નોંધણી.....	5
8.2	પ્રશ્ન અને ફરિયાદની વ્યાખ્યા.....	6
8.3	વ્યક્તિગત રીતે કરેલી ફરિયાદ.....	6
8.4	કોલ સેન્ટર.....	7
8.5	મેઇલ / ઇમેઇલ દ્વારા ફરિયાદ.....	7
9	ફરિયાદનું નિરાકરણ.....	7
9.1	વર્તણૂક સંબંધિત ફરિયાદો.....	7
9.2	ટ્રાન્ઝેક્શન / ઓપરેશન / આઉટસોર્સ એજન્સી સંબંધિત.....	7
9.3	અસંતોષકારક નિરાકરણ.....	7
10	સમયસીમા .....	8
11	સમીક્ષા અને રિપોર્ટિંગ તંત્ર .....	8
11.1	ગ્રાહકોની ફરિયાદ / જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ દ્વારા ગ્રાહક સેવા સમીક્ષા .....	8
11.2	ફરિયાદ અને તકરારને સંભાળવા માટે નોડલ અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી: .....	8
11.3	નિયમનકારી રિપોર્ટિંગ.....	9
11.4	વાર્ષિક રિપોર્ટમાં ગ્રાહકની ફરિયાદમાં ખુલાસો .....	9
12	ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ.....	9

13	ગ્રાહકો સાથે વાતચીત.....	11
14	સર્વિસમાં સુધારો કરવા અને ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવો .....	11
14.1	માહિતીનો અભાવ.....	11
14.2	કર્મચારીઓની તાલીમ .....	11
15	રેકોર્ડની જાળવણી.....	11
16	સંક્ષિપ્ત શબ્દો .....	12
	પરિશિષ્ટ - I.....	13
	પરિશિષ્ટ - II .....	14

## 1 પરિચય અને ઉદ્દેશો

સ્પર્ધાત્મક રિટેલ ધિરાણ વ્યવસાયની વર્તમાન પરિસ્થિતિમાં, ગ્રાહક સેવામાં શ્રેષ્ઠતા એ ટકાઉ વ્યવસાય વૃદ્ધિ, બજારના શેરમાં વધારો અને બ્રાન્ડ વેલ્યુમાં સુધારા માટેનું સૌથી મહત્વપૂર્ણ તત્વ છે. ગ્રાહકની ફરિયાદો કોઈપણ કોર્પોરેટ એકમના બિઝનેસ જીવનનો એક ભાગ છે કારણ કે દરેક બિઝનેસને એવી પરિસ્થિતિઓનો સામનો કરવો પડે છે કે જેમાં ગ્રાહકના દ્રષ્ટિકોણથી કેટલીક બાબતો બગડે છે. આ નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓને વધુ લાગુ પડે છે કારણ કે તેઓ સર્વિસ આપતી સંસ્થાઓ છે. એક સર્વિસ સંસ્થા તરીકે, સારી ગ્રાહક સર્વિસ પ્રદાન કરવી અને ગ્રાહક સંતોષનું સ્તર વધારવું એ અમારા માટે મુખ્ય બાબત છે. નવા ગ્રાહકોને આકર્ષિત કરવા તેમજ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે તરત અને કાર્યક્ષમ સર્વિસ પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે. બજારના હિસ્સામાં વધારો કરવો અને બ્રાન્ડ વેલ્યુનું સર્જન કરવું એ માત્ર સૌથી ઓછા સમયમાં ઉત્કૃષ્ટ સર્વિસ પ્રદાન કરીને જ શક્ય છે.

કોઈપણ ફરિયાદો અથવા સમસ્યાઓને તરત અને અસરકારક રીતે સંબોધિત કરવાનું સુનિશ્ચિત કરવા માટે ડિઝાઇન કરેલ, મજબૂત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના નિર્માણને સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ પ્રાથમિકતા આપે છે. આઉટસોર્સિંગની વ્યવસ્થા કોઈપણ હોય, અમે ફરિયાદ નિવારણનું ઊંચું ધોરણ જાળવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ. પહેલેથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ કરવા માટે પણ અમે સમર્પિત છીએ.

સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ (અગાઉ ઇન્ડિયાબુલ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી) ("SCL") ની આ ફરિયાદ નિવારણ પોલિસીનો હેતુ ગ્રાહકની ફરિયાદો અને સમસ્યાઓના તાત્કાલિક નિવારણને સુનિશ્ચિત કરવાનો છે. ફરિયાદ નિવારણ માટેની સમીક્ષા પદ્ધતિએ ઉત્પાદનની સુવિધાઓ અને સર્વિસ વિતરણમાં રહેલી ખામીઓને ઓળખવામાં પણ મદદ કરવી જોઈએ. પ્રદાન કરવામાં આવેલ એક્સેલેન્સ એ સંબંધિત મેનેજમેન્ટને વ્યથિત પક્ષની ફરિયાદ વિશે જાગૃત કરવામાં આવે અને આ બાબતમાં ધ્યાનમાં લેવામાં આવે તે માટે સંવેદનશીલ બનાવવા માટેનું છે.

## 2 લક્ષિત પ્રેક્ષકો

આ દસ્તાવેજ માટે બોર્ડ અને તમામ વિભાગોના સભ્યો પ્રાથમિક પ્રેક્ષકો હશે. આ દસ્તાવેજને સંબંધિત વિભાગના વડા પાસેથી પૂર્વ પરવાનગી વિના ઉલ્લેખિત વ્યક્તિઓ સિવાય પ્રસારિત કરવામાં આવશે નહીં.

## 3 નીતિની ઉપયોગિતા અને માન્યતા

આ પોલિસી બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરેલ તારીખથી લાગુ થશે. બોર્ડ, વર્ષમાં ઓછામાં ઓછી એકવાર પોલિસીની સમીક્ષા કરશે, તેને માન્ય, અપડેટ કરશે અને તેની મંજૂરી આપશે. આ પોલિસીના વિશિષ્ટ પાસાઓમાં કોઈપણ સુધારા સંબંધિત અધિકારી દ્વારા જારી કરાયેલા આદેશોથી કરી શકાય છે અને તે અસરકારક થવાની તારીખથી આ નીતિનો ભાગ બનશે.

## 4 બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની ભૂમિકા અને જવાબદારી

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પણ નિર્ધારિત કરવામાં આવશે. ધિરાણ કરતી સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો તેમની ઉપરના સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે તે આ પ્રકારની વ્યવસ્થા દ્વારા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની પણ જોગવાઈ કરવામાં આવશે. આ પ્રકારની સમીક્ષાનો અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલ સમયાંતરે સુપરત કરવામાં આવશે.

## 5 નિયમનકારી સંદર્ભો

5.1 માસ્ટર ડાયરેક્શન મુજબ - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન, 2023.

5.2 રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2026 (ફૂપા કરીને પરિશિષ્ટ I નો સંદર્ભ લો)

5.3 માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નિયમનકારી સંસ્થાઓ માટે આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન) ડાયરેક્શન, 2026 (ફૂપા કરીને પરિશિષ્ટ II જુઓ)

## 6 આચાર સંહિતાના ઉદ્દેશો

ફરિયાદ નિવારણ અંગેની અમારી નીતિ નીચે આપેલ સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે.

- ગ્રાહકો સાથે હંમેશા ન્યાયપૂર્વક વ્યવહાર કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહકો દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનું સૌજન્યતાપૂર્વક અને અયોગ્ય વિલંબ વગર સમાધાન કરવામાં આવે છે. શારીરિક રીતે અસમર્થ પેન્શનરોની ફરિયાદોને અને વરિષ્ઠ નાગરિકોને પ્રાથમિકતા આપવામાં આવે છે.
- જો ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો માટે SCL ના પ્રતિસાદથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય, તો સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદો/તકરારોને આગળ વધારવા માટેની રીતો અને વૈકલ્પિક ઉપાય માટેના તેમના અધિકારો વિશે તેમને સંપૂર્ણપણે માહિતગાર કરવામાં આવે છે.
- બધી ફરિયાદોને કાર્યક્ષમ અને યોગ્ય રીતે સંભાળવામાં આવે છે, અન્યથા તે અમારી પ્રતિષ્ઠા અને બિઝનેસને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે.
- અમારા કર્મચારીઓ ગ્રાહકના હિતો પ્રત્યે કોઈપણ પૂર્વગ્રહ વિના સદ્ભાવનાપૂર્વક કામ કરશે

## 7 આચાર સંહિતા લાગુ કરવી

અમારી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, એક સંરચિત પ્રણાલી બનાવવામાં આવી છે. ઉકેલ લાવવા માટે કરવામાં આવેલ માંગ યોગ્ય અને વાજબી છે તેમજ નિયમો અને કાયદાઓ અનુસાર માન્ય છે તે આ સિસ્ટમ દ્વારા સુનિશ્ચિત કરી શકાય છે.

જો કે, ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાઓના સંબંધમાં, અમારી વેબસાઇટ પર એક ફરિયાદ ફોર્મ પ્રદર્શિત કરવામાં આવેલ છે, જો ગ્રાહકો ઓનલાઇન તેમની ફરિયાદ દાખલ કરવા માંગતા હોય તો તેઓ લોગ ઇન કરીને આમ કરી શકે છે.

આ પોલિસી ડોક્યુમેન્ટ તમામ બ્રાન્ચ અને વેબસાઇટ - [www.sammaancapital.com](http://www.sammaancapital.com). પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. સંબંધિત કર્મચારીઓને ફરિયાદ સંચાલન પ્રક્રિયા વિશે વાકેફ કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ એ કોઈ કંપની તેમજ તેના આઉટસોર્સિંગ ભાગીદારો દ્વારા પ્રદાન કરેલ પ્રોડક્ટ અથવા સેવાઓ, અથવા ફરિયાદોના નિરાકરણની પ્રક્રિયા, જ્યાં કોઈ પ્રતિસાદ અથવા નિરાકરણ સ્પષ્ટપણે અથવા ગર્ભિત રીતે અપેક્ષિત હોય, તેના સંબંધિત કોઈ સંસ્થાને કરવામાં આવેલ અસંતોષની અભિવ્યક્તિ છે.

ગ્રાહકની ફરિયાદનું કારણ બે મુખ્ય કેટેગરીમાં વિભાજિત કરી શકાય છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે આચરણને લગતાં પાસાં
- કામકાજ/કામગીરીની અપર્યાપ્તતા અથવા અપેક્ષિત સેવાઓ અને પ્રદાન કરવામાં આવતી વાસ્તવિક સેવાઓના ધોરણોમાં અંતર.

જો ગ્રાહક પ્રદાન કરેલી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમની ફરિયાદ નોંધાવવાનો અધિકાર ગ્રાહક પાસે છે. ફરિયાદ કરવાની ચાર મુખ્ય રીતો છે - રૂબરૂ, ટેલિફોન દ્વારા, પોસ્ટ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પરના ફરિયાદ ફોર્મ દ્વારા કે ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવીને. આ તમામ ચેનલો દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદને કાર્યક્ષમ અને ઝડપી રીતે હેન્ડલ કરવી આવશ્યક છે. જો ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર સંતોષકારક રીતે ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક આરબીઆઇને લખી શકે છે અથવા આરબીઆઇની વેબસાઇટ પર લિક પર ઉપલબ્ધ CMS (ફરિયાદ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ) સુવિધા પર તેમની ફરિયાદ અપલોડ કરી શકે છે: (<https://cms.rbi.org.in>).

## 8 ગ્રાહકની ફરિયાદો/તકરારોને સંભાળવા માટે આંતરિક વ્યવસ્થા

### 8.1 ફરિયાદ નોંધણી

જો ગ્રાહક SCL દ્વારા પ્રદાન કરેલી સર્વિસથી સંતુષ્ટ ન હોય, કોઇપણ નજીકની બ્રાન્ચની મુલાકાત લઈને, અમારા ટોલ-ફ્રી નંબર પર કોલ કરીને, પોસ્ટ દ્વારા અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમોથી ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે. બધી ફરિયાદો SCL ના કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટ (CRM) દ્વારા ડેટાબેઝમાં રેકોર્ડ કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ અને સૂચનો પ્રાપ્ત કરવાની વ્યવસ્થાઓ અહીં નીચે આપવામાં આવી છે.

ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે વિશિષ્ટ હેલ્પલાઇન દ્વારા પણ કોલ કરી શકે છે. જ્યારે પણ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થશે, મોકલનારને તેમની ફરિયાદની સ્વીકૃતિ દર્શાવતો પ્રતિસાદ ત્રણ કાર્યકારી દિવસની અંદર પ્રાપ્ત થશે.

વધુમાં જ્યારે પણ કોઈ ફરિયાદ હાર્ડકોપીના રૂપમાં એટલે કે કોઈપણ પત્ર વગેરે દ્વારા પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે તે CRM માં રેકોર્ડ કરવામાં આવે છે. આવા તમામ કિસ્સાઓમાં, અમારા પ્રતિનિધિ તેમની ફરિયાદના ચોક્કસ પ્રકારને જાણવા માટે વહેલી તકે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે છે.

રેગ્યુલેટર દ્વારા પ્રાપ્ત તમામ ફરિયાદોના સંબંધમાં, અમે આવી તમામ ફરિયાદોને CRM માં રેકોર્ડ કરીએ છીએ. આવી ફરિયાદો પ્રાપ્ત કર્યા પછી અને રેકોર્ડ કર્યા પછી અમારા પ્રતિનિધિ ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે છે અને તાત્કાલિક ધોરણે ઉકેલવા માટે ફરિયાદના તથ્યોને પણ શોધે છે.

ઓનલાઇન અથવા ઓફલાઇન ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે નીચેની વિગતો ફરજિયાત છે:

- ફરિયાદમાં ફરિયાદકર્તાનું નામ અને સરનામું, જેની સામે ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવી છે તે કંપનીની બ્રાન્ચ અથવા કાર્યાલયનું નામ અને સરનામું હોવું આવશ્યક છે. ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવવા માટે, ગ્રાહકે રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર, ઇમેઇલ ID અને ખરો લોન એકાઉન્ટ નંબર જણાવવાનો રહેશે.
- ફરિયાદની તારીખ (ફરિયાદની કોપી સાથે)
- ફરિયાદ સર્જતા તથ્યોના દસ્તાવેજો, જો કોઈ હોય તો.
- ફરિયાદકર્તાને થયેલા નુકસાનનો સંભવિત/લાગુ પ્રકાર અને સીમા.
- આરબીઆઇ તરફથી માંગવામાં આવેલી રાહત
- ફરિયાદના રૂપમાં ઉલ્લેખિત શરત સાથે અનુપાલનની ઘોષણા.

### 8.2 પ્રશ્ન અને ફરિયાદની વ્યાખ્યા

ગ્રાહકની સમસ્યાઓ સચોટ રીતે ટેગ થઈ શકે તે માટે સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદો અને પ્રશ્નોની સ્પષ્ટ રીતે વ્યાખ્યા

આપવામાં આવેલ છે: પ્રશ્ન એટલે:

- કોઈપણ શંકા/પૂછપરછ
- સ્પષ્ટતા/વધુ માહિતી મેળવવા માંગતા/ મેળવવા માટે ફોસ-ચેક કરતા ગ્રાહક.
- સર્વિસ/ડિલિવરેબલ્સ માટે પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવામાં લાગતો નિર્દિષ્ટ સમય (TAT) સમાપ્ત થાય તે પહેલાં ગ્રાહક દ્વારા પૂછપરછ/ફોસ ચેકિંગ.

➤ ગ્રાહક સ્ટેટસ/પ્રગતિ તપાસી રહ્યા છે, ગ્રાહક (ડિલિવરેબલ, સર્વિસ, માફી વગેરેની) રિક્વેસ્ટ કરી રહ્યા છે

ફરિયાદ એટલે:

નિયમનકારી સંસ્થાની સર્વિસમાં ખામીનો દાવો કરતી, તેમજ યોજના હેઠળ રાહત મેળવવાની માંગણી ની લેખિતમાં અથવા અન્ય માધ્યમો દ્વારા રજૂઆત;

### 8.3 વ્યક્તિગત રીતે કરેલી ફરિયાદ

શાખાઓમાં ફરિયાદ બુક ઉપલબ્ધ છે. ગ્રાહક તેને શાખામાંથી મેળવી શકે છે અને તેમાં તેમની ફરિયાદો રેકોર્ડ કરી શકે છે.

ગ્રાહક અમારા પ્રોડક્ટ અને સેવાઓમાં સુધારા માટે કોઈપણ પ્રતિસાદ/સૂચનો માટે શાખામાં રાખવામાં આવેલી ફરિયાદ/મુલાકાતીઓની બુકનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

### 8.4 કૉલ સેન્ટર

ફરિયાદો SCL ના કૉલ સેન્ટરમાં ટોલ ફ્રી નંબર 1800-572-7777 પર પણ દાખલ કરી શકાય છે. જ્યારે પણ કોઈ ફરિયાદ કૉલ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે મોકલનારને તેમની ફરિયાદની સ્વીકૃતિની પુષ્ટિ કરતો જવાબ મળે છે.

### 8.5 મેઇલ / ઇમેઇલ દ્વારા ફરિયાદ

ગ્રાહક પોસ્ટ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પરના ફરિયાદ ફોર્મ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવીને પણ તેમની ફરિયાદ સબમિટ કરી શકે છે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદને ઇમેઇલ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે. જ્યારે પણ કોઈ ફરિયાદ કૉલ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે મોકલનારને તેમની ફરિયાદની સ્વીકૃતિની પુષ્ટિ કરતો તેમના રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ ID પર જવાબ પ્રાપ્ત થાય છે. SCL ખાતે ફરિયાદો અમારી વેબસાઇટમાં નીચે દર્શાવેલ લિંક પર દર્શાવેલ ફોર્મ દ્વારા પણ નોંધાવી શકાય છે- <https://www.sammaancapital.com/contact-us/customer-service>

જો નિર્દિષ્ટ સમયગાળામાં તેમની ફરિયાદોનું નિરાકરણ ન થયું હોય, તો ગ્રાહક તેમની ફરિયાદને ઓનલાઇન હાયર લેવલ પર આગળ મોકલી શકે છે.

જો ફરિયાદકર્તા પરિણામથી સંતુષ્ટ નથી અને જો ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદનું સંતોષકારક નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક આરબીઆઇને લખી શકે છે અથવા આરબીઆઇની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ CMS (કમ્પ્લેન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ) પર પોતાની ફરિયાદ અપલોડ કરી શકે છે, લિંક: (<https://cms.rbi.org.in>).

સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ એ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નિયમિત સંસ્થાઓ માટે આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન) દિશાનિર્દેશો, 2023 ની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરે છે

## 9 ફરિયાદનું નિરાકરણ

### 9.1 વર્તણૂક સંબંધિત ફરિયાદો

આવી ફરિયાદોને નમ્રતાપૂર્વક, સહાનુભૂતિપૂર્વક અને તેનાથી પણ વધુ સુગમતાપૂર્વક સંભાળવામાં આવશે. ગ્રાહકો સાથે ખોટી વર્તણૂક/ખરાબ વર્તનને જરા પણ સાંખી લેવામાં આવશે નહીં અને તાત્કાલિક પગલાં લેવાના રહેશે. કોઈપણ સંજોગોમાં SCL, અમારા કર્મચારીઓ દ્વારા કોઈપણ પ્રકારની ખોટી વર્તણૂકને સહન કરતું નથી.

## 9.2 ટ્રાન્ઝેક્શન / ઓપરેશન / આઉટસોર્સ એજન્સી સંબંધિત ફરિયાદો:

આ કેટેગરીમાં ફરિયાદ/તકરારના નિરાકરણ માટે મુખ્યત્વે શાખા જવાબદાર છે. ગ્રાહકોની એન્ટ્રી/ટ્રાન્ઝેક્શનને સુધારવા અથવા સંતોષ સુનિશ્ચિત કરવા માટે શાખા જવાબદાર રહેશે. તેમાં આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા ગ્રાહકને પ્રદાન કરેલ સેવાઓ સંબંધિત સમસ્યાઓનો પણ સમાવેશ થાય છે. ફરિયાદનું નિરાકરણ ગ્રાહકની સંતુષ્ટિ મુજબ કરવામાં આવે તે જોવાનું અને જો તેઓ સંતુષ્ટ ના હોય, તો સમસ્યાને આગળ વધારવા માટે તેમને વૈકલ્પિક માર્ગો પ્રદાન કરવા એ શાખાની સૌથી મહત્વપૂર્ણ ફરજ છે. જો શાખાના સ્તરે તેનું નિરાકરણ થતું નથી, તો તેઓ માર્ગદર્શન/નિરાકરણ માટે કેસને હેડ ઓફિસને સંદર્ભિત કરી શકે છે.

## 9.3 અસંતોષકારક નિરાકરણ

જો ગ્રાહક, SCL દ્વારા પ્રદાન કરેલી સેવા અથવા નિવારણથી નાખુશ હોય, તો તે નિવારણ માટે આરબીઆઇનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે. દરેક શાખામાં સંપર્કની વિગતો પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે.

## 10 સમય સીમા

ફરિયાદોને યોગ્ય ટ્રિબ્યુનલમાં જોવા મળે છે કારણ કે આ કંપનીના કામમાં પરોક્ષ રીતે નબળા સ્થળને જાહેર કરે છે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનું તમામ સંભવિત એંગલથી વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. SCL પ્રાપ્તિના ત્રણ કાર્યકારીના દિવસોમાં લેખિત/ઇમેઇલ સ્વીકૃતિ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. ફરિયાદકર્તાને ફરિયાદ ડેસ્ક દ્વારા સ્વીકૃતિ તેમજ નિરાકરણ માટે લેવામાં આવતો સમય પણ આપવામાં આવશે. ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા તારીખથી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદોને જવાબ આપીને જાણ કરવાની રહેશે.

પરિશિષ્ટમાં વિવિધ પ્રકારની ફરિયાદ માટે એક્સેલેશન મેટ્રિક્સ સહિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયામાં લાગતી સમય સીમા આપવામાં આવેલ છે. ગ્રાહકની ફરિયાદોથી સંબંધિત વિભાગો/અધિકારીઓએ આનું સખત રીતે તેનું પાલન કરવું જરૂરી છે.

ફરિયાદ પર સમયાંતરે MAS જનરેટ કરવામાં આવે છે અને કંપનીના વરિષ્ઠ અધિકારીઓમાં તેમની જાણકારી અને આગળની સૂચનાઓ માટે, જો કોઈ હોય તો, સર્ક્યુલેટ કરવામાં આવે છે.

## 11 સમીક્ષા અને રિપોર્ટિંગ પ્રણાલી

### 11.1 ગ્રાહકોની ફરિયાદ / જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ દ્વારા ગ્રાહક સેવાની સમીક્ષા:

મેનેજમેન્ટની એક ચોક્કસ સેવા સમિતિ છે જેની અધ્યક્ષતા મેનેજિંગ ડિરેક્ટર, ચીફ ઓપરેટિંગ ઓફિસર દ્વારા કરવામાં આવે છે અને તેના ઘટકો તરીકે SCL ના અન્ય વરિષ્ઠ સભ્યો હોય છે. સમિતિ સમયાંતરે ગ્રાહક સેવામાં સુધારો કરવા માટે ગ્રાહકની ફરિયાદો અને પગલાંઓના મુખ્ય ક્ષેત્રોની સમીક્ષા કરે છે.

ફરિયાદ સમીક્ષામાં, ફરિયાદોનું યોગ્ય રીતે સમાધાન કરવામાં આવે અને તેને લગતી કોઈપણ નીતિ, પ્રક્રિયા અથવા માનવશક્તિની સમસ્યાઓને તે રીતે સુધારવામાં આવે કે આ મુદ્દાઓ ફરીથી ઊભા ન થાય તેની ખાતરી કરવા પર મુખ્ય ફોકસ હો

ય છે. આ સમીક્ષા આયોજિત કરવા પાછળ ગ્રાહક સંતોષ અને ગુણવત્તા સુનિશ્ચિતતા એ બે મુખ્ય લક્ષ્યો છે.

સમિતિ નિરાકરણ ન થયેલી ફરિયાદો/સમસ્યાઓને પણ ધ્યાનમાં લેશે અને નીચેના સંદર્ભ અનુસાર તેમાં સલાહ આપી શકે છે-

- કાર્ય પૂર્ણ કરવાના સમય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો - TAT ફરિયાદોથી બહારના કારણોની સમીક્ષા કરવી
- ફરિયાદના મૂળ કારણનું વિશ્લેષણ
- વિવિધ ગ્રાહક સંપર્ક પદ્ધતિમાં વિવિધ ક્વાર્ટરમાંથી પ્રાપ્ત ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા પરના પ્રતિસાદનું મૂલ્યાંકન કરો અને સુધારાઓને અંતિમ સ્વરૂપ આપો

બોર્ડ કમિટી/બોર્ડ દ્વારા સમયાંતરે કરવામાં આવતી સમીક્ષા, કે જે ઓછામાં ઓછી દર ત્રણ મહિને કરવામાં આવવી જોઈએ, તેમાં જ્યાં IO ના નિર્ણયોને MD દ્વારા રદ કરવામાં આવ્યા હોય તેવા તમામ કેસોની માહિતી આપવાની રહેશે.

આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેને પોતાની પ્રવૃત્તિઓ અંગે ગ્રાહક સેવા અને સુરક્ષા સંભાળતી બોર્ડ સમિતિને સમયાંતરે રિપોર્ટ (ફરિયાદોના વિશ્લેષણ સહિત) રજૂ કરવાની રહેશે, જેની અવધિ મુખ્યત્વે ત્રણ મહિનાની હશે, વધુમાં વધુ છ મહિના હોઈ શકે, પરંતુ તેનાથી વધુ નહીં.

### 11.2 ફરિયાદો અને સમસ્યાઓને સંભાળવા માટે મુખ્ય નોડલ અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી:

વ્યથિત ગ્રાહકો નીચે આપેલા એડ્રેસ પર તેમની ફરિયાદો વિશે સીધા ગ્રાહક સેવા કેન્દ્રના પ્રમુખને / નોડલ અધિકારીને / ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લખી શકે છે:

#### પ્રતિ હેડ કસ્ટમર કેર,

સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ

(જે અગાઉ ઇન્ડિયાબુલ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે

ઓળખાતી), A - 34, 2nd અને 3rd ફ્લોર,

લાજપત નગર-II,

નવી દિલ્હી-

110024 ફોન -

**0124-691-0920**

-અથવા-

#### મુખ્ય નોડલ અધિકારી

પ્રતિ

શ્રી મુકેશ ચાવિહા પ્રિન્સિપલ

નોડલ ઓફિસર

સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ

(અગાઉ ઇન્ડિયાબુલ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે

ઓળખાતી),

A - 34, 2nd અને 3rd ફ્લોર, લાજપત નગર-II,

નવી દિલ્હી-110024 ફોન: 0124-6048088

ઇમેઇલ - PNO@Sammaancapital.com

### 11.3 રેગ્યુલેટરી રિપોર્ટિંગ:

આરબીઆઈને નિયમનકારી રિપોર્ટિંગ મુખ્ય દિશાનિર્દેશો - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નિયમન હેઠળની સંસ્થાઓ માટે આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન) નિર્દેશો, 2026 / આરબીઆઈ એકીકૃત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના 2026 અથવા સમયાંતરે આવી અન્ય માર્ગદર્શિકા ઉપરાંત આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ હેઠળ હાલની સૂચનાઓ / માર્ગદર્શિકા મુજબ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

### 11.4 વાર્ષિક રિપોર્ટમાં ગ્રાહકની ફરિયાદોમાં ખુલાસો

વર્ષ દરમિયાન ગ્રાહકો અને ઓમ્બ્ડ્સમેનની ઓફિસ તરફથી મળેલી ફરિયાદોની સંક્ષિપ્ત માહિતી, જેમાં ફરિયાદોના ટોચના પાંચ કારણોનો સમાવેશ થાય છે, તે કંપનીના વાર્ષિક રિપોર્ટમાં, NBFC સ્કેલ આધારિત નિયમનો અને/અથવા સમય સમય પર લાગુ પડતા અન્ય વર્તમાન નિયમનો પરના માસ્ટર ડાયરેક્શન અનુસાર નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં હોય તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

## 12 ફરજિયાત ફરજિયાત પ્રદર્શન

### આવશ્યકતાઓ

#### SCL પ્રદાન કરે છે:

- ફરિયાદ અને સૂચનો પ્રાપ્ત કરવા માટેની યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- તમામ બિઝનેસ લોકેશનના નોડલ અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/બ્રાન્ચ પ્રમુખનું નામ, એડ્રેસ અને સંપર્ક નંબર.
- આરબીઆઇની સંપર્ક વિગતો જેમ કે.
  - a) કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC),
  - b) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017.
- શાખાઓમાં ગ્રાહકોની માહિતી માટે ગ્રાહકોને લગતી તમામ નીતિઓ વગેરે ધરાવતા વ્યાપક નોટિસ બોર્ડ/પુસ્તિકાનું પ્રદર્શન. નીચેની નોટિસ તમામ SCL શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.

## ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ

<p><b>પ્રથમ લેવલ</b></p>	<p>જો ગ્રાહકની પાસે કોઈ વિનંતી, પ્રશ્ન અને પ્રતિસાદ હોય, તો તેઓ વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નોનો સંદર્ભ લઈ શકે છે. જો તેમની પાસે કોઈ ફરિયાદ હોય, તો તેઓ અમને નીચે આપેલ લિંક પર લખી શકે છે-</p> <p><a href="https://www.sammaancapital.com/customer-support">https://www.sammaancapital.com/customer-support</a>  <b>અમને લખો:</b> <a href="https://www.sammaancapital.com/customer-support">https://www.sammaancapital.com/customer-support</a>  <b>અમને કોલ કરો:</b> ગ્રાહક હેલ્પલાઇન નંબર 1800-572-7777 (ટોલ ફ્રી)  <b>અમારી મુલાકાત લો</b> <a href="https://www.sammaancapital.com/customer-support">https://www.sammaancapital.com/customer-support</a>  <b>અમને પોસ્ટ લખો:</b> હેડ કસ્ટમર કેર, સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ (અગાઉ ઇન્ડિયાબુલ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી), A - 34, 2nd અને 3rd ફ્લોર, લાજપત નગર-II, નવી દિલ્હી-110024  <b>જો ગ્રાહકને 7 દિવસમાં કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા તેઓ પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક આગામી લેવલ પર સંપર્ક કરી શકે છે</b></p>
<p><b>બીજું લેવલ</b></p>	<p>જો ગ્રાહકની સમસ્યાનું સમાધાન લેવલ 1 પર કરવામાં આવ્યું નથી અથવા સંતોષકારક પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થયો નથી, તો ગ્રાહક નીચે આપેલ લિંક દ્વારા SCL ફરિયાદ નિવારણનો સંપર્ક કરી શકે છે</p> <p><b>અમને લખો:</b> <a href="https://www.sammaancapital.com/grievance-form">https://www.sammaancapital.com/grievance-form</a>  <b>અમને</b> ગ્રાહક હેલ્પલાઇન નંબર 1800-572-7777 (ટોલ ફ્રી)  <b>અમારી મુલાકાત લો</b> <a href="https://www.sammaancapital.com/grievance-form">https://www.sammaancapital.com/grievance-form</a>  <b>અમને પોસ્ટ લખો</b> સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ (અગાઉ ઇન્ડિયાબુલ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી), ફરિયાદ નિવારણ, A - 34, 2nd અને 3rd ફ્લોર, લાજપત નગર-II, નવી દિલ્હી- 110024  <b>જો ગ્રાહકને 15 દિવસમાં કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા તેઓ પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક આગામી લેવલ પર સંપર્ક કરી શકે છે</b></p>
<p><b>ત્રીજું લેવલ</b></p>	<p>જો ગ્રાહકની સમસ્યાનું સમાધાન લેવલ 2 પર કરવામાં આવ્યું નથી અથવા સંતોષકારક પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થયો નથી, તો ગ્રાહક નીચે SCL ના મુખ્ય નોડલ અધિકારીને લખી શકે છે</p> <p>ઉલ્લેખિત એડ્રેસ- શ્રી.  મુકેશ ચાવિહા મુખ્ય નોડલ અધિકારી  સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ  (જે અગાઉ ઇન્ડિયાબુલ્સ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી), A - 34, 2nd અને 3rd ફ્લોર, લાજપત નગર-II, નવી દિલ્હી-110024 ફોન: 0124-6048088  ઇમેઇલ - PNO@Sammaancapital.com  <b>જો ગ્રાહકને 30 દિવસમાં કોઈ જવાબ મળતો નથી અથવા તેઓ જવાબથી સંતુષ્ટ નથી, તો ઉપરના લેવલ પર સંપર્ક કરી શકે છે</b></p>

<b>યોથું લેવલ</b>	<p>જો ફરિયાદનું 30 દિવસની અંદર સંતોષકારક નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક RBI નો લેખિતમાં સંપર્ક કરી શકે છે અથવા RBI ની વેબસાઇટ (<a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>) પર ઉપલબ્ધ CMS (કમ્પ્લેન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ) સુવિધા પર પોતાની ફરિયાદ અપલોડ કરી શકે છે.</p> <p>ગ્રાહક નીચે જણાવેલ ઍડ્રેસ પર ફિઝિકલ લેટર અને પોસ્ટ લેટર દ્વારા પણ લખી શકે છે-</p> <p>તરફ, સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017</p>
-------------------	---

### 13 ગ્રાહકો સાથે સંવાદ

SCL માને છે કે ગ્રાહકની અપેક્ષા/આવશ્યકતા/ફરિયાદો અંગે તેમના કર્મચારીઓ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરવાથી વધારે સારી રીતે હલ કરી શકાય છે. ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોમાં જાગરૂકતાના અભાવને કારણે ઘણી ફરિયાદો ઉદ્ભવે છે અને આવી વાતચીતથી પછીના તબક્કે ગ્રાહકોના પ્રશ્નો/ફરિયાદોની સંખ્યા ઘટાડવામાં મદદ મળે છે.

### 14 સર્વિસમાં સુધારા કરવા અને ફરિયાદોને સંભાળવા માટે સંચાલન કર્મચારીઓને સંવેદનશીલ બનાવવા

#### 14.1 માહિતીનો અભાવ

ઉત્પાદનો અને સેવાઓની જાણકારી અને જાગૃતિના અભાવને કારણે ઘણીવાર ફરિયાદો ઉભી થાય છે. નોડલ અધિકારી / ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ કેન્દ્રિય તાલીમ કેન્દ્રને વિવિધ સ્તરે કર્મચારીઓની તાલીમની જરૂરિયાતો પર પ્રતિસાદ આપવાનો રહેશે.

#### 14.2 કર્મચારીઓની તાલીમ

SCL વિવિધ સેગમેન્ટના ગ્રાહકો સાથે ડીલ કરે છે, જે અભિપ્રાયમાં તફાવત અને ઘર્ષણના ક્ષેત્રોને વધારી શકે છે. સકારાત્મક વલણ અને ગ્રાહકને અનુકૂળ વર્તન સહિત ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરવા માટે, ફ્રન્ટ લાઇન સ્ટાફની પસંદગી કાળજીપૂર્વક કરવી જોઈએ. ખુલ્લા મન અને ચહેરા પર સ્મિત સાથે, કર્મચારીઓ ગ્રાહકનો આત્મવિશ્વાસ જીતવા સમર્થ હોવા જોઈએ. ગુસ્સે ભરાયેલા ગ્રાહકોને સંભાળવા માટે સીફ્ટ સ્કિલ શીખવવી જરૂરી છે, જે આપવામાં આવતી તાલીમનો એક અભિન્ન ભાગ હોવો જોઈએ.

ફરિયાદોના નિવારણમાં સુસંગતતા વિકસાવવા માટે, પ્રથમ પંક્તિના કર્મચારીઓમાં મૂળ કારણો, નિવારણ સંબંધી પગલાં વગેરે સહિત ફરિયાદોની પેટર્ન વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે, આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતી ફરિયાદોના વિશ્લેષણનો ઉપયોગ તેમના તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કરવામાં આવશે. જો જરૂરી હોય, તો આવી તાલીમ દરમિયાન આંતરિક ઓમ્બડ્સમેનને પણ શામેલ કરી શકાય છે.

ફરિયાદો/ તકરારોને સંભાળવા માટેની આંતરિક વ્યવસ્થા તમામ સ્તરે સરળતાથી અને કાર્યક્ષમ રીતે કાર્ય કરે તે સુનિશ્ચિત કરવાની જવાબદારી નોડલ અધિકારી/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની રહેશે.

## 15 રેકોર્ડની જાળવણી

ફરિયાદને લગતા ભૌતિક રેકોર્ડ ફરિયાદીને તેની/તેણીની ફરિયાદ/અપીલના સંદર્ભમાં આપવામાં આવેલી અંતિમ સૂચનાની તારીખથી, ત્રણ વર્ષના સમયગાળા માટે, જે પણ પછી આવે ત્યાં સુધી, સાચવવામાં આવશે. આ ઇલેક્ટ્રોનિક, મેગ્નેટિક અથવા અન્ય કોઈપણ મીડિયામાં ઉક્ત રેકોર્ડના સંરક્ષણને રોકશે નહીં.

## 16 સંક્ષિપ્ત શબ્દો

સંક્ષિપ્ત શબ્દો	વિગતો
CRC	ફરિયાદ નિવારણ સેલ
CRM	ગ્રાહક સંબંધ મેનેજમેન્ટ
CMS	ફરિયાદ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ
SCL	સમ્માન કેપિટલ લિમિટેડ
RBI	રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

## જોડાણ - I

### ○ રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2026

#### ● નિયમનકારી એકમે જાહેર જનતાની જાણકારી માટે પ્રદર્શિત કરવા માટેની યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ

1. રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2026 હેઠળ, જે નિયમનકારી એકમ પર આ સ્કીમ, લાગુ પડે છે, તે એકમે સ્કીમ જરૂરીયાતોનું કડક અને સુચિત પાલન કરીને સ્કીમનું સરળ સંચાલન સુનિશ્ચિત કરવું પડશે, આમાં નિષ્ફળ થવાથી, રિઝર્વ બેંક તેને યોગ્ય લાગે તે રીતે પગલાં લઈ શકે છે
2. નિયમનકારી એકમ તેમના મુખ્ય કાર્યાલયમાં એક મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરશે જેની રેન્ક સામાન્ય મેનેજર અથવા સમકક્ષ રેન્કના અધિકારી કરતાં ઓછી ન હોય અને તે નિયમનકારી એકમ સામે દાખલ કરેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં નિયમનકારી એકમની વતી માહિતી પ્રદાન કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. નિયમનકારી એકમ કાર્યકારી કાર્યક્ષમતા માટે યોગ્ય લાગે તો મુખ્ય નોડલ અધિકારીને સહાય કરવા માટે આવા અન્ય નોડલ અધિકારીઓની નિમણૂક કરી શકે છે.
3. નિયમનકારી એકમ તેમની શાખાઓ/સ્થાનો પર તેમના ગ્રાહકોના લાભ માટે કે જ્યાં વ્યવસાયની લેવડદેવડ કરવામાં આવે છે, ત્યાં મુખ્ય નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ ID) સાથે ઓમ્બડ્સમેનના ફરિયાદ લોજિંગ પોર્ટલની વિગતો (<https://cms.rbi.org.in>) મુખ્યત્વે પ્રદર્શિત કરશે. .
4. યોજના લાગુ પડે તે નિયમનકારી એકમ સુનિશ્ચિત કરશે કે યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ તેની તમામ ઓફિસ, શાખાઓ અને સ્થાનોમાં કે જ્યાં વ્યવસાયની લેવડદેવડ કરવામાં આવે છે ત્યાં અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં પ્રમુખ રીતે પ્રદર્શિત થાય છે, જેથી કરીને કચેરી અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ પાસે યોજના વિશેની પર્યાપ્ત માહિતી રહે.
5. નિયમનકારી એકમ સુનિશ્ચિત કરશે કે વિનંતી પર સંદર્ભ માટે ગ્રાહકને તેની તમામ શાખાઓમાં યોજનાની એક કોપી ઉપલબ્ધ હોય.
6. યોજનાની કોપિ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો સાથે યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ નિયમનકારી એકમની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત અને અપડેટ કરવામાં આવશે.

#### ● ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ કરવા માટેના કારણો:

કોઈપણ ગ્રાહક આ સ્કીમ હેઠળ કંપની દ્વારા થયેલ ત્રુટિપૂર્ણ કાર્યવાહી, જેના પરિણામે "સેવામાં ખામી" ઉદ્ભવી, તે અંગે ફરિયાદ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવી શકે છે.

"સેવામાં ખામી" એટલે એવી કોઈપણ નાણાંકીય સેવા અથવા તેનાથી સંબંધિત અન્ય સેવાઓ, જે નિયમન હેઠળની સંસ્થા દ્વારા વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવી જરૂરી છે, તેમાં કોઈ ખામી અથવા અપર્યાપ્તતા, જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાંકીય નુકસાન કે ક્ષતિ થઈ શકે અથવા ન પણ થઈ શકે.

#### ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા:

હેતુ માટે ડિઝાઇન કરેલ પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઇન. (<http://cms.rbi.org.in>)

રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચિત કર્યા મુજબ, ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ માધ્યમથી સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરમાં પણ સબમિટ કરી શકાય છે.

ઓમ્બડ્સમેન યોજના વિશે સંપૂર્ણ વિગતો માટે કૃપા કરીને RBI ની, નીચે આપેલ વેબસાઇટની મુલાકાત લો

❖ [NBFC23022018.pdf](#)

❖ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

## પરિશિષ્ટ - II

### ○ રિઝર્વ બેંક - આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન ડાયરેક્શન, 2026

#### આંતરિક ઓમ્બડ્સમેનની નિમણૂક અને સમયગાળો

- આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન નિવૃત્ત અથવા સેવારત અધિકારી હોવા જોઈએ, જે અન્ય બેંક / નાણાંકીય ક્ષેત્ર / NBFC માં જનરલ મેનેજરના સમકક્ષ હોદ્દા પર ઓછામાં ઓછા સાત વર્ષનો સંબંધિત અનુભવ ધરાવતા હોવા જોઈએ.
- આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન નિયમન હેઠળની સંસ્થા અથવા નિયમન હેઠળની સંસ્થાના સંબંધિત પક્ષો દ્વારા અગાઉ નિયુક્ત કર્યા હોવા જોઈએ નહીં, અથવા હાલમાં નિયુક્ત કરેલ હોવા જોઈએ નહીં.
- આંતરિક ઓમ્બડ્સમેનની ઉંમર તેમનો કાર્યકાળ પૂર્ણ થાય તે પહેલાં 70 વર્ષથી વધુ ન હોવી જોઈએ.
- નિયમન હેઠળની સંસ્થામાં આંતરિક ઓમ્બડ્સમેનની નિમણૂક કરાર આધારિત હોય છે. નિયમન હેઠળની સંસ્થામાં આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન / નાયબ આંતરિક ઓમ્બડ્સમેનનો કાર્યકાળ ત્રણ વર્ષથી ઓછો નહીં, પરંતુ પાંચ વર્ષથી વધુ નહીં તેવો નિશ્ચિત સમયગાળો હશે.

#### આંતરિક ઓમ્બડ્સમેનની ભૂમિકાઓ અને જવાબદારી

- આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન ફરિયાદીઓ કે જાહેર જનતાના સભ્યો પાસેથી સીધી મળેલી ફરિયાદોને સંભાળશે નહીં પરંતુ તે નિયમન હેઠળની સંસ્થા દ્વારા પહેલેથી જ તપાસવામાં આવી હોય પરંતુ નિયમન હેઠળની સંસ્થા દ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણપણે નકારવામાં આવી હોય તેવી ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવશે.
- આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન પાસે રિઝર્વ બેંકની ફરિયાદ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમની "ફક્ત વાંચવા માટે" ઍક્સેસ હશે.

#### બોર્ડની દેખરેખ

- આંતરિક ઓમ્બડ્સમેને પોતાની પ્રવૃત્તિઓ અંગે ગ્રાહક સેવા અને સુરક્ષા સંભાળતી બોર્ડ સમિતિને સમયાંતરે રિપોર્ટ (ફરિયાદોના વિશ્લેષણ સહિત) રજૂ કરવાની રહેશે, જેની અવધિ મુખ્યત્વે ત્રણ મહિનાની હશે, વધુમાં વધુ છ મહિના હોઈ શકે, પરંતુ તેનાથી વધુ નહીં.