

રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021 - મુખ્ય વિશેષતાઓ - V1.1

છેલ્લી મંજૂરીની તારીખ: ૦૬-જાન્યુઆરી-૨૦૨૬

કેલિડોફિન
કેપિટલ પ્રાઇવેટ
લિમિટેડ ચેન્નઈ

કેલિડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

આરબીઆઈની ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021 આવૃત્તિ ૧.૧

કેલિડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021 - મુખ્ય વિશેષતાઓ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઈ") ની ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021 12 નવેમ્બર, 2021થી અમલમાં છે. આ યોજના આરબીઆઈ લોકપાલ વ્યવસ્થાને ન્યાયક્ષેત્ર તટસ્થ બનાવીને એક રાષ્ટ્ર એક લોકપાલનો અભિગમ અપનાવે છે. તે આરબીઆઈની હાલની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે, (i) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006; (ii) નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019.

1. લાગુ પડતા:

આ યોજના રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934, બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949, પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007 અને ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 (2005 ના 30) ની જોગવાઈઓ હેઠળ તેના ગ્રાહકોને તમામ નિયમનકારી સંસ્થાઓ (નીચે વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ) દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓના સંબંધમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે છે.

2. વ્યાખ્યાઓ

"અપીલ સત્તામંડળ"નો મતલબ થાય કે યોજનાનું સંચાલન કરતા આરબીઆઈના વિભાગના પ્રભારી કાર્યકારી નિયામક;

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ" એટલે એડવોકેટ સિવાયની વ્યક્તિ, લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહીમાં ફરિયાદોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે લેખિતમાં યોગ્ય રીતે નિમણૂક અને અધિકૃત વ્યક્તિ;

"એવોર્ડ" એટલે યોજના અનુસાર લોકપાલ દ્વારા પસાર કરાયેલ ચુકાદો;

"ફરિયાદ"નો અર્થ એ છે કે નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી સેવામાં ઉણપનો આક્ષેપ કરતી લેખિતમાં અથવા અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા રજૂઆત, અને યોજના હેઠળ રાહત માંગવી;

"સેવામાં ઉણપ" એટલે કોઈપણ નાણાકીય સેવા અથવા તેનાથી સંબંધિત આવી અન્ય સેવાઓમાં ખામી અથવા અપૂર્ણતા, જે નિયમનકારી એન્ટિટીએ વૈધાનિક અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવાની જરૂર છે, જે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન પહોંચાડી શકે છે અથવા ન પણ હોઈ શકે;

"લોકપાલ" અથવા "નાયબ લોકપાલ" એટલે યોજના હેઠળ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત કોઈ પણ વ્યક્તિ;

"આરબીઆઈ" એટલે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

કેલિડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

આરબીઆઈની ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2021 આવૃત્તિ ૧.૧

"રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી(ઓ)" અથવા "આરઇ"નો મતલબ થાય બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની, અથવા સિસ્ટમ સહભાગી અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની અથવા આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી શકે તેવી અન્ય કોઈ એન્ટિટી; આ યોજના હેઠળ બાકાત ન હોય ત્યાં સુધી.

"સ્કીમ" એટલે ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલ તમામ સુધારાઓ.

આ મુખ્ય વિશેષતાઓમાં ઉપયોગમાં લેવાતા કોઈપણ કેપિટલાઇઝ્ડ શબ્દનો અર્થ આ યોજના હેઠળ આરોપિત કરવામાં આવ્યો છે.

૩. લોકપાલની સત્તા અને કાર્યો

- (i) આરબીઆઈએ આ યોજના હેઠળ કાર્યો કરવા માટે લોકપાલ અને નાયબ લોકપાલની નિમણૂક કરી છે. લોકપાલ/નાયબ લોકપાલ નિયમનકારી સંસ્થાઓનાં ગ્રાહકોની સેવાઓમાં ઊણપ સાથે સંબંધિત ફરિયાદો પર વિચાર કરશે.
- (ii) લોકપાલ સમક્ષ લાવી શકાય તેવા વિવાદમાં રકમની કોઈ મર્યાદા નથી, જેના માટે લોકપાલ ચુકાદો પસાર કરી શકે છે. જો કે, લોકપાલ પાસે ફરિયાદીને થયેલા કોઈપણ પરિણામી નુકસાન માટે રૂ. 20,00,000 (ભારતીય રૂપિયા વીસ લાખ) સુધીનું વળતર પૂરું પાડવાની સત્તા છે, ઉપરાંત, ફરિયાદીના સમયના નુકસાન, ખર્ચ અને ફરિયાદી દ્વારા સહન કરવામાં આવેલી સત્તામણી/માનસિક વેદના માટે રૂ. 1,00,000 (ભારતીય રૂપિયા એક લાખ) સુધીનું વળતર પૂરું પાડવાની સત્તા છે.
- (iii) લોકપાલ પાસે તમામ ફરિયાદોનો નિવારણ કરવાની અને તેને બંધ કરવાની સત્તા છે અને નાયબ લોકપાલને યોજનાની કલમ ૧૦ હેઠળ આવતી ફરિયાદો (જેની સંક્ષિપ્ત વિગતો નીચે ફકરા ૪(૨) અને ૪(૩) માં આપવામાં આવી છે) અને યોજનાની કલમ ૧૪ હેઠળ જણાવ્યા મુજબ સુવિધા દ્વારા પતાવટ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો (જેની સંક્ષિપ્ત વિગતો નીચે ફકરા ૭ માં આપવામાં આવી છે) હેઠળ આવતી ફરિયાદો બંધ કરવાની સત્તા ધરાવે છે.
- (iv) લોકપાલે ડેપ્યુટી ગવર્નર, આરબીઆઈને એક અહેવાલ મોકલવો જરૂરી છે, જેમાં અગાઉના નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન ઓફિસની પ્રવૃત્તિઓની સામાન્ય સમીક્ષા હોય અને આરબીઆઈ દ્વારા જરૂરી હોય તેવી અન્ય માહિતી રજૂ કરવી જરૂરી છે.
- (v) આરબીઆઈ લોકપાલ પાસેથી પ્રાપ્ત અહેવાલ/માહિતી પ્રકાશિત કરી શકે છે.

૪. યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:

- (i) ફરિયાદના આધાર: નિયમનકારી એન્ટિટીના કોઈ કૃત્ય અથવા ચૂકથી નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક જેના પરિણામે સેવામાં ઊણપ આવે છે તે યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

કેલિડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

આરબીઆઈની ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021 આવૃત્તિ ૧.૧

(ii) આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ માત્ર ત્યારે જ જાળવી શકાય છે જો:

- a) ફરિયાદીએ, યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી, અને:
 - i. નિયમનકારી એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 (ત્રીસ) દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને
 - ii. ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી 1 (એક) વર્ષની અંદર અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ મળતો નથી, ફરિયાદની તારીખથી 1 (એક) વર્ષ અને 30 (ત્રીસ) દિવસની અંદર ઓમ્બડ્સમેનને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
- b) ફરિયાદ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે:
 - i. લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા મેરિટ પર પતાવટ અથવા વ્યવહાર કરાયેલ, લોકપાલ દ્વારા, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે, અથવા સંબંધિત પક્ષકારોમાંથી એક અથવા વધુ પક્ષકારો સાથે પ્રાપ્ત થયું હોય કે ન હોય;
 - ii. કોઈપણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તામંડળ સમક્ષ પેન્ડિંગ છે; અથવા, કોઈ પણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તામંડળ દ્વારા, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા સંબંધિત ફરિયાદીઓ/પક્ષકારોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે પ્રાપ્ત થયેલ હોય કે ન હોય.
- c) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ત્રાસદાયક પ્રકૃતિની નથી;
- d) નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ આવા દાવા માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં કરવામાં આવી હતી;
- e) ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે (નીચે ફકરા 6 (ii) માં વિગતવાર જણાવ્યા મુજબ);
- f) ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા એડવોકેટ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધવામાં આવે છે, સિવાય કે એડવોકેટ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

(iii) જો આવી બાબતમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય તો આ યોજના હેઠળ સેવાની ઉણપ માટે ફરિયાદ દાખલ કરી શકાતી નથી:

- a) નિયમનકારી એન્ટિટીનો વ્યાપારી ચુકાદો / વ્યાપારી નિર્ણય;
- b) આઉટસોર્સિંગ કરારને લગતા વિકેતા અને નિયમનકારી એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ;
- c) ફરિયાદ લોકપાલને સીધી રીતે સંબોધિત કરવામાં આવી નથી;
- d) નિયમનકારી એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;

કેલિડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

આરબીઆઈની ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્પડસમેન સ્કીમ 2021 આવૃત્તિ ૧.૧

- વિવાદ કે જેમાં વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- RBIના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન આવતી સેવા;
- નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ;
- નિયમનકારી એન્ટિટીના કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધને લગતો વિવાદ;
- ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 માં જે વિવાદ માટે ઉપાય પ્રદાન કરવામાં આવ્યો છે; અને
- નિયમનકારી સંસ્થાના ગ્રાહકોને લગતો વિવાદ જે યોજના હેઠળ સામેલ નથી.

5. ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા:

- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને લેખિત ફરિયાદ:** ગ્રાહકો નિયમનકારી એન્ટિટીમાં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. જો ગ્રાહકને કેલિડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ અંગે ફરિયાદ હોય, તો તેઓ નીચે મુજબ કસ્ટમર કેર સેન્ટરનો સંપર્ક કરી શકે છે:

સંપર્ક કેન્દ્રનો સમય:	સોમવારથી શનિવાર સવારે 09:30 થી સાંજના 6:30 (IST)
ઇમેઇલ:	help@kaleidofincapital.com
સંસ્થાકીય ભાગીદાર ગ્રાહકો માટે ટોલ ફ્રી	1800-4197-536

વિગતવાર ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા www.kaleidofincapital.com પર ઉપલબ્ધ છે.

- જો નિયમનકારી એન્ટિટી દ્વારા સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે ફરિયાદ નકારી કાઢવામાં આવે અને ગ્રાહક પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ રહે અથવા નિયમનકારી એન્ટિટી દ્વારા સુસંગત પ્રાપ્ત થયાના 30 (ત્રીસ) દિવસની અંદર નિયમનકારી એન્ટિટી તરફથી કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થતો ન હોય અને જો ગ્રાહકે તે જ ફરિયાદ સંદર્ભે અન્ય કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો ન હોય:** તો ફરિયાદ લોકપાલ પાસે નોંધાવી શકાય છે, હેતુ માટે રચાયેલ પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઇન (<https://cms.rbi.org.in>). ફરિયાદ આરબીઆઈ દ્વારા સૂચિત કેન્દ્રીય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રમાં ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ દ્વારા પણ સબમિટ કરી શકાય છે. ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે છે, તો ફરિયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે. ફરિયાદ આવા ફોર્મેટમાં સબમિટ કરવી જોઈએ અને તેમાં એવી માહિતી હોવી જોઈએ જે આરબીઆઈ દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરી શકાય.

6. ફરિયાદોની પ્રારંભિક ચકાસણી

- જે ફરિયાદો સૂચનો આપવાની અથવા માર્ગદર્શન અથવા ખુલાસો મેળવવાની પ્રકૃતિમાં હોય તેને માન્ય ફરિયાદો તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં.
- યોજનાની કલમ 10 હેઠળ જે ફરિયાદો જાળવી રાખી શકાય તેમ નથી તેને અલગ કરવામાં આવશે અને ફરિયાદીને યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે.

કેલિડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

આરબીઆઈની ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021 આવૃત્તિ ૧.૧

(iii) અન્ય તમામ ફરિયાદો વધુ તપાસ માટે સંબંધિત લોકપાલ કચેરીને મોકલવામાં આવશે.

7. ફરિયાદોનું નિરાકરણ:

- (i) લોકપાલ અથવા નાયબ લોકપાલ સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદી અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચે સમાધાનની સુવિધા આપીને ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવાના પ્રયત્નો કરે છે.
- (ii) લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહી સારાંશ કાર્યવાહી હશે અને આવી કાર્યવાહી પુરાવાના કોઈપણ નિયમો દ્વારા બંધાયેલી રહેશે નહીં. લોકપાલ ફરિયાદના કોઈપણ પક્ષની તપાસ કરી શકે છે અને તેમનું નિવેદન નોંધી શકે છે.
- (iii) નિયમનકારી સંસ્થાએ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 15 (પંદર) દિવસની અંદર લોકપાલ સમક્ષ તેનું લેખિત સંસ્કરણ ફાઇલ કરવું જરૂરી છે. જો નિયમનકારી સંસ્થા 15 (પંદર) દિવસની અંદર અથવા અન્ય કોઈ નિયત સમયરેખાની અંદર તેની લેખિત આવૃત્તિ અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે, તો લોકપાલ રેકૉર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે એકપક્ષીય કાર્યવાહી કરી શકે છે અને યોગ્ય હુકમ પસાર કરી શકે છે અથવા ચુકાદો જારી કરી શકે છે.
- (iv) લોકપાલ અથવા નાયબ લોકપાલ ખાતરી કરશે કે સંબંધિત દસ્તાવેજો પક્ષો વચ્ચે વહેંચવામાં આવે છે અને જો જરૂરી હોય તો બેઠકો શરૂ કરી શકે છે. બંને પક્ષોએ સદ્માવનાથી સહકાર આપવો અને દસ્તાવેજો સમયસર સબમિટ કરવા સહિતના નિર્દેશોનું પાલન કરવું જરૂરી છે.
- (v) જો પક્ષકારો વચ્ચે ફરિયાદની કોઈ સૌહાર્દપૂર્ણ પતાવટ કરવામાં આવે છે, તો તે રેકૉર્ડ કરવામાં આવશે અને બંને પક્ષો દ્વારા હસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે.
- (vi) ફરિયાદનું નિરાકરણ માનવામાં આવે છે જો: (એ) તે ફરિયાદી અને નિયમનકારી એન્ટિટી વચ્ચે લોકપાલના હસ્તક્ષેપથી સમાધાન કરવામાં આવે છે; (બી) ફરિયાદી ઠરાવથી સંતોષની પુષ્ટિ કરે છે; અથવા (સી) ફરિયાદી સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લે છે.

8. લોકપાલ દ્વારા એવોર્ડ:

- (i) દસ્તાવેજો / માહિતી રજૂ ન કરવાના કિસ્સામાં લોકપાલ ચુકાદો પસાર કરશે; અથવા મૂકવામાં આવેલા રેકૉર્ડ્સના આધારે આ બાબતનું નિરાકરણ ન આવતું, અને બંને પક્ષોને સુનાવણી કરવાની વાજબી તક આપ્યા પછી.
- (ii) તર્કસંગત ચુકાદો પસાર કરતી વખતે, લોકપાલ બેકિંગ કાયદા અને પ્રેક્ટિસના સિદ્ધાંતો, આરબીઆઈના નિર્દેશો અને માર્ગદર્શિકા અને અન્ય સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં લેશે. આ એવોર્ડ નિયમનકારી સંસ્થાને ચોક્કસ જવાબદારીઓ બજાવવા અને/અથવા ફરિયાદીને થયેલા કોઈપણ નુકસાન માટે વળતર ચૂકવવા નિર્દેશ આપી શકે છે.

કેલિડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

આરબીઆઈની ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2021 આવૃત્તિ ૧.૧

- (iii) ફરિયાદીને થયેલા પરિણામી નુકસાન અથવા રૂ. 20,00,000 (ભારતીય રૂ. વીસ લાખ), બેમાંથી જે ઓછું હોય તે રકમ માટે વળતર તરીકે ચુકવણીનો નિર્દેશ આપતો એવોર્ડ પસાર કરવાની સત્તા લોકપાલને નથી. લોકપાલ દ્વારા આપવામાં આવતું વળતર વિવાદમાં સામેલ રકમ સિવાય છે.
- (iv) લોકપાલનો એવોર્ડ ત્યારે જ અસરકારક રહેશે જ્યારે ફરિયાદી નિયમનકારી એન્ટિટી સામેના તેમના દાવાના સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાન તરીકે, નિયમનકારી એન્ટિટી સામેના તેમના દાવાના સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાન તરીકે, એવોર્ડની સ્વીકૃતિનો પત્ર પૂરો પાડશે.
- (v) નિયમનકારી એન્ટિટીએ ફરિયાદી પાસેથી સ્વીકૃતિ પત્ર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 (ત્રીસ) દિવસના સમયગાળામાં ચુકાદાનું પાલન કરવું જરૂરી છે, સિવાય કે નિયમનકારી એન્ટિટી અપીલ ફાઇલ કરવાની દરખાસ્ત કરતી હોય.

9. ફરિયાદનો અસ્વીકાર:

- (i) ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન અથવા લોકપાલ કોઈ પણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે, જો એવું જણાય કે ફરિયાદ કરવામાં આવી છે:
 - a) યોજનાની કલમ ૧૦ હેઠળ બિન-જાળવણીપાત્ર છે (જેની સંક્ષિપ્ત વિગતો ઉપરોક્ત ફકરા ૪ (ii) અને ૪ (iii) માં આપવામાં આવી છે); અથવા
 - b) સૂચનો આપવાના અથવા માર્ગદર્શન અથવા સમજૂતી મેળવવાના સ્વભાવમાં છે.
- (ii) લોકપાલ કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે જો:
 - a) તેમના મતે સેવામાં કોઈ ઉણપ નથી; અથવા
 - b) પરિણામી નુકસાન માટે માંગવામાં આવેલું વળતર વળતર આપવા માટે લોકપાલની શક્તિની બહાર છે; અથવા
 - c) ફરિયાદી દ્વારા વાજબી ખંતથી ફરિયાદ કરવામાં આવતી નથી; અથવા
 - d) ફરિયાદ કોઈ પર્યાપ્ત કારણ વિના છે; અથવા
 - e) ફરિયાદમાં વિસ્તૃત દસ્તાવેજી અને મૌખિક પુરાવા ધ્યાનમાં લેવાની જરૂર છે અને લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહી આવી ફરિયાદના ચુકાદા માટે યોગ્ય નથી; અથવા
 - f) લોકપાલના મતે ફરિયાદીને કોઈ નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન અથવા અસુવિધા નથી.

10. અપીલ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ:

કેલિડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

આરબીઆઈની ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021 આવૃત્તિ ૧.૧

11.

- લોકપાલ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદના ચુકાદા અથવા અસ્વીકારથી નારાજ ફરિયાદી, ચુકાદો પ્રાપ્ત થયાની અથવા ફરિયાદ નકારી કાઢ્યાની તારીખના 30 (ત્રીસ) દિવસની અંદર, અપીલ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે. નિયમનકારી એન્ટિટીને અપીલ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ દાખલ કરવાનો અધિકાર પણ છે.
- અપીલ સત્તાધિકારી, જો તે સંતોષી જાય કે ફરિયાદી / નિયમનકારી સંસ્થા પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ છે, તો અપીલ ફાઇલ કરવા માટે વધુ 30 (ત્રીસ) દિવસની મંજૂરી આપી શકે છે.
- અપીલ સત્તામંડળનું સચિવાલય અપીલની ચકાસણી અને પ્રક્રિયા કરશે અને બંને પક્ષોને સુનાવણી કરવાની વાજબી તક પૂરી પાડ્યા પછી, અપીલ સત્તામંડળ અપીલને ફગાવી શકે છે, તેને મંજૂરી આપી શકે છે અને લોકપાલના ચુકાદા અથવા હુકમને રદ કરી શકે છે અથવા તેમાં ફેરફાર કરી શકે છે, નિર્દેશો સાથે નવા નિકાલ માટે આ બાબતને રિમાન્ડ કરી શકે છે, અથવા યોગ્ય લાગે તે મુજબ અન્ય કોઈ આદેશ પસાર કરી શકે છે. અપીલ ઓથોરિટીના હુકમની અસર લોકપાલ દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલા એવોર્ડ અથવા ફરિયાદ અસ્વીકારના હુકમ જેવી જ છે.

12. નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ વ્યવસ્થા છે.
- ફરિયાદીને કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવાની સ્વતંત્રતા છે.

વધુ વિગતો માટે, કૃપા કરીને કંપનીની વેબસાઇટ www.kaleidofincapital.com અથવા [આરબીઆઈની વેબસાઇટ www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) પર ઉપલબ્ધ યોજનાની વિગતોનો સંદર્ભ લો. આ યોજનાની નકલ અમારી ઓફિસોમાં પણ ઉપલબ્ધ છે, જે વિનંતી પર ગ્રાહકને સંદર્ભ માટે પ્રદાન કરવામાં આવશે.

પ્રિન્સિપલ નોડલનું નામ અને વિગતો

અધિકારી : શ્રી પુનીત ગુપ્તા

ઈ-મેઇલ આઈડી: PNO@kaleidofincapital.com

સંપર્ક: 044 6646 2701

સરનામું: મોડ્યુલ A6-02, છઠો માળ, બ્લોક A,
તબક્કો II, ITM રિસર્ચ પાર્ક, કનાગામ વિલેજ,
તારામની, ચેન્નાઈ - 600113

આરબીઆઈ લોકપાલનું ફરિયાદ નોંધાવવાનું
પોર્ટલ: <https://cms.rbi.org.in>

ઇમેઇલ: તમારી વિગતવાર ફરિયાદ
crpc@rbi.org.in મોકલો

ટોલ ફ્રી નંબર 14448 સાથે સંપર્ક કરો

ફિઝિકલ મોડમાં ફરિયાદ સેન્ટ્રલાઇઝડ રિસિપ્ટ
એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,
ચોથા માળે, સેક્ટર 17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ -
160017 પર મોકલી શકાય છે.

કેલિડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" 6મો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | આઈઆઈટીએમ રિસર્ચ પાર્ક | કનાગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નાઈ 600 113 | ભારત
ઇમેઇલ: info@kaleidofin.com | વેબ: www.kaleidofincapital.com
સીઆઈએન: U65999TN2021PTC142215, જીએસટીઆઈએન: 33AAICK6867C1ZG

આરબીઆઈની ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021
આવૃત્તિ ૧.૧

ફેરફાર ટ્રેકર

આવૃત્તિ	તારીખ	દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી	દ્વારા મંજૂર થયેલ છે	ટિપ્પણીઓ
1.0	06-નવેમ્બર-2025	સિંધુજા એ એમ	બોર્ડ	બનાવટ
1.1	06-જાન્યુઆરી-2026	સિંધુજા એ એમ	બોર્ડ	પુનરાવર્તન

કેલિડોફિન
કેપિટલ પ્રાઇવેટ
લિમિટેડ ચેન્નઈ

કેલિડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" 6મો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | આઈઆઈટીએમ રિસર્ચ પાર્ક | કનાગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નઈ 600 113 | ભારત
ઇમેઇલ: info@kaleidofin.com | વેબ: www.kaleidofincapital.com
સીઆઈએન: U65999TN2021PTC142215, જીએસટીઆઈએન: 33AAICK6867C1ZG