

# ઓરિક્સ લીઝિંગ એન્ડ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ ઇન્ડિયા લિમિટેડ (અગાઉ ઓએઆઈએસ ઓટો ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી)

(ઓટો ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર સર્વિસીસ લિમિટેડની સબસિડરી)

રજીસ્ટર્ડ ઓફિસ: પ્લોટ નં. 94, મરોલ કો-ઓપરેટિવ ઇન્ડસ્ટ્રીયલ એસ્ટેટ, અંધેરી-કુર્લા રોડ, અંધેરી (ઈ), મુંબઈ - 400059

ટેલિફોન: + 91 22 2859 5093 / 6707 0100 • ફેક્સ: +91 22 2852 8549 • ઇમેઇલ: [info@orixindia.com](mailto:info@orixindia.com) • [www.orixindia.com](http://www.orixindia.com) • CIN: U74900MH2006PLC 163937

## રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુઝ્મેન સ્કીમ, 2021

### મુખ્ય લક્ષણો

ઓમ્બુઝ્મેન સ્કીમ નીચેના ગ્રાહકોને આવરી લે છે



ડિપોઝિટ લેતી તમામ એનબીએફસી

એનબીએફસી જેમની એસેટ સાઈઝ  $\geq$  રૂ. 100 કરોડ + ગ્રાહક ઇન્ટરેસ (સિવાય: ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપનીઓ, કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપનીઓ, ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ, અને એનબીએફસી લિક્વિડેશન હેઠળ) હોય તેમને આવરી લે છે

"સેવામાં ઉણપ" નો અર્થ કોઈપણ નાણાકીય સેવામાં ખામી અથવા અયોગ્યતા છે, જે એનબીએફસી એ વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવી જરૂરી છે, જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા હાનિ થઈ શકે અથવા ન પણ થઈ શકે.

### ફરિયાદના કારણો

સેવામાં ઉણપના પરિણામે એનબીએફસી ના કૃત્ય અથવા ચૂકથી નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક, વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

### ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના કારણો

આરબીઆઈ ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુઝ્મેન સ્કીમ, 2021ની કલમ 10 હેઠળ ઉલ્લેખિત બાબતોમાં સેવામાં ઉણપની કોઈ ફરિયાદ સ્કીમ હેઠળ રહેશે નહીં.

### ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે?

એનબીએફસી ને સંબંધિત લેખિત ફરિયાદ	30 દિવસના અંતે →	જો એનબીએફસી તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે અથવા ગ્રાહક એનબીએફસી ના જવાબથી અસંતુષ્ટ રહે	જો ગ્રાહકે કોઈપણ ફોરમનો સંપર્ક ન કર્યો હોય →	RBI ઓમ્બુઝ્મેનને ફરિયાદ કરી શકે છે (એનબીએફસી તરફથી જવાબ આપ્યા પછી એક વર્ષની અંદર અથવા એનબીએફસી તરફથી જવાબ ન મળે તો એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર)
----------------------------------	------------------	--	--	--

### ઓમ્બુઝ્મેન કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- ઓમ્બુઝ્મેન સુવિધા/સમાધાન/મધ્યસ્થી દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે.
- ઓમ્બુઝ્મેન સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકૃતિની હોય છે.
- જો ફરિયાદનું નિરાકરણ ન કરવામાં આવે/નકારવામાં આવે, તો ઓમ્બુઝ્મેન એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે.

### ઓમ્બુઝ્મેન ના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે?

હા, જો ઓમ્બુઝ્મેનનો નિર્ણય અપીલપાત્ર હોય, તો ગ્રાહક એપેલેટ ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરી શકે છે - આ યોજનાનું સંચાલન રિઝર્વ બેંકના વિભાગના ચાર્જમાં રહેલા એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર કરે છે.

ફરિયાદો મેળવવા અને પ્રક્રિયા કરવા માટે સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, આરબીઆઈની સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે  
સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017

નોંધ: • આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ માટેની પદ્ધતિ છે

ગ્રાહક <https://cms.rbi.org.in> પર ઓમ્બુઝ્મેનના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલને એક્સેસ કરી શકે છે )

યોજનાની વધુ વિગતો માટે [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) નો સંદર્ભ લો