



रिझर्व्ह बँक – एकीकृत ओम्बड्समन योजना, 2021

ठळक वैशिष्ट्ये

ओम्बड्समन योजनेत या ग्राहकांचा समावेश आहे

एनबीएफसी घेणारे सर्व
ठेवी चे ग्राहकअसे एनबीएफसी, ज्यांच्या संपत्तीचे मूल्य आहे \geq रु. 100 कोटी + ग्राहक इंटरफेस
(यामध्ये इन्फ्रास्ट्रक्चर वित्तसहाय्य कंपनी, कोअर गुंतवणूक कंपनी, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड आणि
दिवाळखोरीची प्रक्रिया चालू असलेल्या एनबीएफसी यांचा समावेश नाही)“सेवेतील कमतरता” म्हणजे कोणत्याही वित्तीय सेवांमधील उणीव किंवा अपुरेपणा, जिचा पुरवठा वैधानिक रीत्या किंवा अन्यथा करणे हे
नियमित अस्तित्वासाठी आवश्यक आहे, आणि ज्याच्या परिणामी ग्राहकाला वित्तीय नुकसान किंवा हानी होऊ शकते किंवा होणार नाही

तक्रारीची कारणे

या योजने अंतर्गत, कोणतेही ग्राहक एका नियमित अस्तित्वाच्या कृती किंवा अकृतीमुळे घडलेल्या सेवेतील कमतरतेसाठीची तक्रार दाखल करू शकतात. ही तक्रार
“सेवेतील कमतरता” या अंतर्गत केलेल्या व्याख्येनुसार, स्वतः किंवा एखाद्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे दाखल केली जाऊ शकते

तक्रार अस्वीकार्य असल्याचे ठरवण्यासाठी कारणे

या योजने अंतर्गत अस्वीकार्य असलेल्या तक्रारींबद्दल जाणून घेण्यासाठी, कृपया आरबीआय एकीकृत ओम्बड्समन योजना,
2021च्या कलम 10चा संदर्भ घ्यावा

ग्राहक कशा रीतीने तक्रार दाखल करू शकतात?

संबंधित
एनबीएफसी
कडे लेखी
तक्रारएका महिन्याच्या
शेवटीजर एनबीएफसी यांच्याकडून उत्तर
आले नाही किंवा एनबीएफसी
यांच्याकडून आलेल्या उत्तराविषयी
ग्राहक असमाधानी राहिलेजर ग्राहक कोणत्याही
मंचाकडे गेलेले नाहीतआरबीआय ओम्बड्समन
यांच्याकडे तक्रार नोंदवावी
(एनबीएफसी यांच्याकडून आलेल्या
उत्तरानंतर एका वर्षाच्या आत)प्रमुख नोडल अधिकार्यांचे नाव आणि
संपर्कचे तपशील

नाव : Mr. Arijit Sen

टेलिफोन : 08045860196

ई-मेल आईडी : grievance.finance@adityabirlacapital.com

केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्राचे (सीआरपीसी) संपर्क तपशील

ओम्बड्समन यांचे तक्रार नोंदवण्याचे पोर्टल:
<https://cms.rbi.org.in>पत्ता : केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र
भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला,
सेक्टर 17, चंडीगढ - 160017ह्या टोल फ्री क्रमांकावर संपर्क साधा: 14448
सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15

ओम्बड्समन कोणत्या प्रकारे निर्णय घेतात?

- ओम्बड्समनसमोरील कार्यवाही ही संक्षिप्त स्वरूपाची असते
- समेटाच्या मार्गाने समझोता व्हावा यासाठी प्रयत्न करतात → जर असे झाले नाही, तर निर्णय/ आदेश जारी करू शकतात

ओम्बड्समनच्या निर्णयाने जर ग्राहकाचे समाधान झाले नाही, तर ते अपील करू शकतात का?

होय, जर ओम्बड्समनच्या निर्णयाविरुद्ध अपील केले जाऊ शकते, तर - अपील अधिकारी - ही योजना प्रशासित करणार्या रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी
कार्यकारी संचालक यांच्याशी संपर्क साधा

टीप: • ही एक पर्यायी विवाद निवारण यंत्रणा आहे

- कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणतेही न्यायालय/ मंच/ अधिकारी यांच्याकडे जाण्यासाठी ग्राहक स्वतंत्र आहे

योजनेच्या अधिक तपशीलांसाठी www.rbi.org.in चा संदर्भ घ्यावा

आदित्य बिरला फायनॅन्स लिमिटेड

(आदित्य बिरला कॅपिटल लि. यांची उपकंपनी)

वन वर्ल्ड सेंटर, टॉवर 1-सी, 18वा मजला, 841, ज्युपिटर मिल कंपाऊंड,

सेनापती बापट मार्ग, एल्फिन्स्टन मार्ग, मुंबई 400 013.

+91 22 4356 7100 | (फॅक्स) +91 22 4356 7266 | टोल-फ्री क्रमांक 1800-270-7000

care.finance@adityabirlacapital.com | <https://abfl.adityabirlacapital.com>

नोंदणीकृत कार्यालय:

इंडियन रेयॉन कंपाऊंड, वेरावल,

गुजरात - 362 266

सीआयएन: U65990GJ1991PLC064603

