

Salient_Features of Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme 2026

Namdev Finvest Limited
(Formerly Known as Namdev Finvest Private Limited)

Registered Office:

“Namdev House”

Plot No. 21, Neer Sagar-A, Bhankrota,
Jaipur, Rajasthan – 302026, India

CIN: U65921RJ1997PLC047090

RESERVE BANK – INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2026

SALIENT FEATURES

The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2026 (RB-IOS, 2026) comes into force with effect from July 1, 2026, repealing the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021. The Ombudsman Scheme, 2026 covers all Non-Banking Financial Companies that are authorised to accept deposits or have customer interface, with an assets size of ₹100 crore and above as on the date of the audited balance sheet of the previous financial year.

The Scheme provides a cost-effective, expeditious, non-adversarial alternate grievance redress mechanism for resolution of complaints against entities regulated by the Reserve Bank of India.

“Customer” means a person who uses, or is an applicant for, a service provided by a Regulated Entity;

“Deficiency in service” means a shortcoming or an inadequacy in any service, which the Regulated Entity is required to provide statutorily or otherwise, which may or may not result in financial loss or damage to the customer;

“Complaint” means a representation in writing, alleging a deficiency in service on the part of a Regulated Entity, submitted by its customer or his/her authorised representative, and seeking relief under the provisions of the Scheme;

1. Grounds of Complaint

Any customer aggrieved by an act or omission of Regulated Entity resulting in deficiency in service may file a complaint under the Scheme personally or through an authorized representative.

2. Conditions for maintainability of a Complaint

A complaint under the Scheme shall be maintainable only if the following conditions are satisfied:

- (a) the complaint is addressed to the RBI Ombudsman directly. However, it does not include a communication in which the Reserve Bank is merely endorsed/marked in copy (whether by e-mail or in physical form); and
- (b) the complaint is lodged by the Complainant personally or through an authorised representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person; and
- (c) the Complainant provides complete information as specified in clause 11 of the Scheme; and
- (d) the complaint is not abusive or frivolous or vexatious in nature; and
- (e) the Complainant had first made a complaint in writing or through any other mode to the Regulated Entity concerned, where proof of having made a complaint can be produced by the Complainant, before making a complaint under the Scheme; and
- (f) the Complainant has not received any reply within 30 days or within the time specified by the Reserve Bank, National Payments Corporation of India, or under Card Network guidelines, if any, whichever is higher after the Regulated Entity received the complaint; or the Complainant is not satisfied with the reply / resolution provided by the Regulated Entity; and
- (g) the complaint is made to the RBI Ombudsman within 90 days from the date on which the timeline specified in sub-clause (1)(f) expires or the date of the last communication from the concerned Regulated Entity, whichever is later; and
- (h) the complaint is not relating to the same grievance, which is already pending before the Office of the RBI Ombudsman, whether or not received from the same Complainant or along with one or more Complainants; or
- (i) the complaint is not relating to the same grievance, which is already settled or dealt with on merits, by the Office of the RBI Ombudsman, whether or not received from the same Complainant or along with one or more Complainants; and
- (j) the complaint is not relating to the same grievance, which is already pending before any Court, Tribunal or Arbitrator or any other judicial or quasi-judicial forum, whether or not

- received from the same Complainant or along with one or more of the Complainants; or
- (k) the complaint is not relating to the same grievance, which is already settled or dealt with on merits, by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other judicial or quasi-judicial forum, whether or not received from the same Complainant or along with one or more of the Complainants; and
- (l) the complaint to the Regulated Entity was made before the expiry of the period of limitation prescribed under the Limitation Act, 1963, for such claims.

3. Matters excluded from the Scheme

The complaints involving the following matters are excluded from the purview of the Scheme:

- (a) Commercial judgment or decision of a Regulated Entity.
- (b) A dispute between a vendor and a Regulated Entity.
- (c) Grievances against Management or Executives of a Regulated Entity.
- (d) A grievance arising from an action of a Regulated Entity in compliance with orders of a judicial/quasi-judicial, statutory or law enforcing authority.
- (e) A service not within the regulatory purview of the Reserve Bank.
- (f) A dispute between Regulated Entities.
- (g) A dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity.
- (h) A grievance for which a remedy has been provided in Section 18 of the Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005.
- (i) A grievance pertaining to customers of Regulated Entities not included under the Scheme.

4. Response Obligations of Regulated Entity

On receipt of the complaint forwarded by the RBI Ombudsman, the Regulated Entity shall file its written response along with all relevant documents within 15 days. Failure to do so may result in the RBI Ombudsman proceeding ex-parte and issuing an Award based on available evidence.

5. How can a customer file complaint

A. Complaints through post / email:

- Any Customer, Employee and Third-Party Service Provider shall submit their grievances by post at the following address or through email at nodal.officer1@namfin.in giving full disclosures and details of the complainant and giving specific instances of the cause of complaint
 Mr. Vikram Singh, Nodal Officer
 Namdev Finvest Limited (Formerly Known as Namdev Finvest Private Limited)
 "Namdev House" Plot No. 21, Neer Sagar-A, Bhankrota, Jaipur – 302026 Rajasthan
 Ph.:1800-103-5800

B. Compliant through physically visit at branch office or Registered Office:

- Any Customer, Employee and Third-Party Service Provider shall submit their grievances through physically at any nearest branch or Registered office of the Company given below
 Registered Office: "Namdev House" Plot No. 21, Neer Sagar-A, Bhankrota, Jaipur – 302026 Rajasthan.

C. Through Grievance Redressal Officer

- Customer, employee, investor and third-party service provider may also approach Grievance Redressal Officer nominated at the designated Offices of the Company for complaints relating to services offered by the company and also lodged their Complain on customer care call center. The Grievance Redressal Officer will forward the complaints received by him to the Nodal Officers / Compliance Officers of the company for necessary action on the same, within a reasonable time.
- The telephone numbers, complete address and email address etc. are prominently displayed on the Company's website for ease of contact by the customers of the Company and same is also reproduce hereunder: -
 The Grievance Redressal Officer,

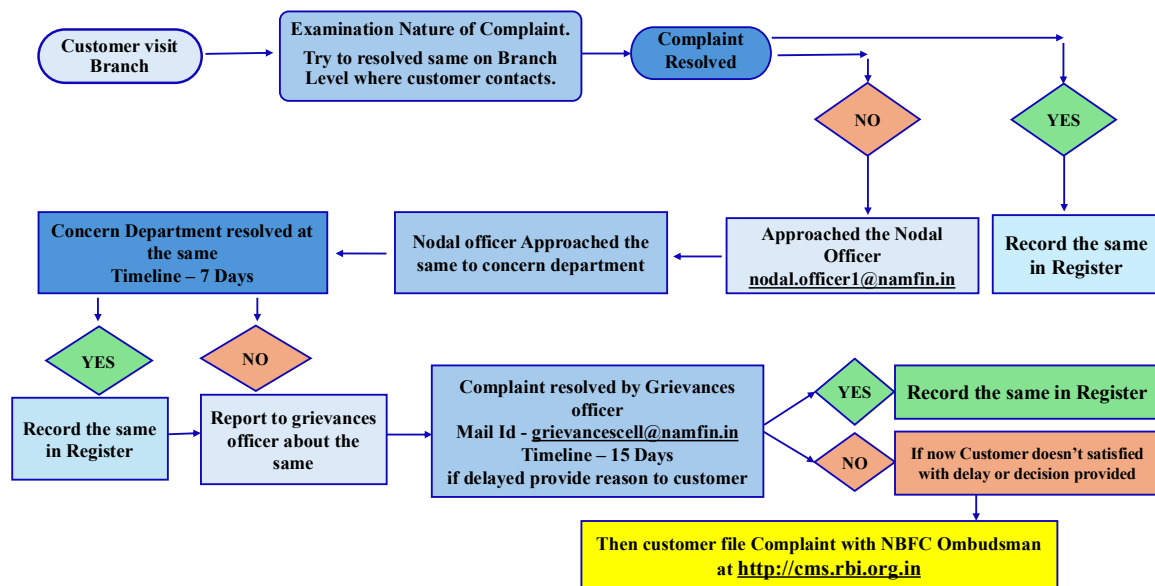
Namdev Finvest Limited (Formerly Known as Namdev Finvest Private Limited)
 “Namdev House” Plot No. 21, Neer Sagar-A,
 Bhankrota, Jaipur – 302026 Rajasthan | Ph.:1800-103-5800
 E-mail: grievancescell@namfin.in

D. Procedure for Filing Complaint with Ombudsman

A complaint to the RBI Ombudsman can be filed in following ways:

- The complaint may be lodged online through <https://cms.rbi.org.in> or
- by emailing to: crpc@rbi.org.in; or
- by sending a filled-in complaint form with supporting documents by post/courier to the following address:
 Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC),
 Reserve Bank of India, Central Vista, Sector 17,
 Chandigarh - 160017.
- The complaint, if submitted in physical form, shall be duly signed by the complainant or by the authorized representative.
- Complainant can also call on the Contact Centre with a toll-free number #14448 which is available 24x7 to know about the Scheme and the process of complaint lodging. The facility to connect to Contact Center personnel is available from Monday to Saturday except for National Holidays, between 8:00AM to 10:00PM for English, Hindi and ten regional languages.

Grievances Redressal System - Customer



6. Award and Appeal Provisions

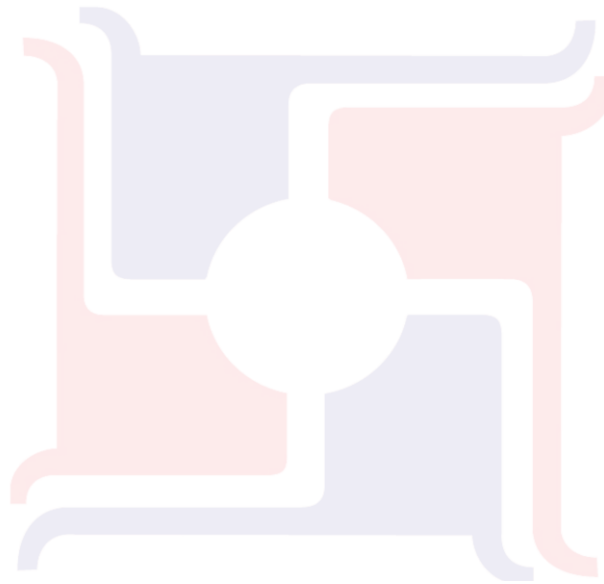
Award:

- An Award passed by the RBI Ombudsman shall lapse and be of no effect unless the complainant furnishes a letter of acceptance of the Award in full and final settlement of the claim to the Regulated Entity within 30 days from the date of receipt of the copy of the Award.
- The Regulated Entity shall comply with the Award within 30 days from the date of receipt of the letter of acceptance, or file an appeal before the Appellate Authority.

Appeal before the Appellate Authority:

- The complainant, if aggrieved by an Award, may prefer an Appeal before the Appellate Authority within 30 days of the date of receipt of the Award.
- The Regulated Entity may, if aggrieved by an Award (issued on merits), prefer an Appeal before the Appellate Authority within 30 days from the date of receipt of the complainant's letter of acceptance. Such appeal by the Regulated Entity requires prior sanction of the Executive Director / Official of equal rank.
- There is no right of appeal for a Regulated Entity where an Award has been issued for failure to furnish its written response and documents within the stipulated time.
- The Appellate Authority may allow a further period not exceeding 30 days if sufficient cause for delay is shown.

For more details, please refer to the Scheme available on **Namdev Finvest Limited (Formerly known as Namdev Finvest Private Limited)** website www.namfin.in or at the RBI website www.rbi.org.in. A copy of the Scheme is also available in our branches and will be provided to the customer upon request.



रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना 2026 की मुख्य विशेषताएं

नामदेव फिनवेस्ट लिमिटेड

(पूर्व में नामदेव फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

पंजीकृत कार्यालय:

"नामदेव हाउस"

प्लॉट नंबर 21, नीर सागर-ए, भांकरोटा,

जयपुर, राजस्थान - 302026, भारत

CIN नंबर: U65921RJ1997PLC047090

रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2026

मुख्य विशेषताएँ

रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 (RB-IOS, 2026) 1 जुलाई, 2026 से लागू हो रही है और यह रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 की जगह लेगी। ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 उन सभी नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों पर लागू होती है जो डिपॉजिट स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं या जिनका ग्राहकों से सीधा संपर्क है, और जिनकी एसेट साइज़ पिछले फाइनेंशियल ईयर की ऑडिटेड बैलेंस शीट की तारीख पर ₹100 करोड़ या उससे ज़्यादा है।

यह स्कीम रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया द्वारा रेगुलेट की जाने वाली संस्थाओं के खिलाफ़ शिकायतों के समाधान के लिए एक किफायती, तेज़ और बिना टकराव वाला वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करती है।

“ग्राहक” का मतलब है वह व्यक्ति जो किसी रेगुलेटेड संस्था द्वारा प्रदान की गई सेवा का उपयोग करता है या उसके लिए आवेदन करता है;

“सेवा में कमी” का मतलब है किसी सेवा में कोई कमी या अपर्याप्तता, जिसे रेगुलेटेड संस्था को कानूनी या अन्य रूप से प्रदान करना आवश्यक है, और जिसके कारण ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी;

“शिकायत” का मतलब है लिखित रूप में दी गई ऐसी बात जिसमें रेगुलेटेड संस्था की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाया गया हो, जिसे उसके ग्राहक या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा प्रस्तुत किया गया हो, और जिसमें स्कीम के प्रावधानों के तहत राहत मांगी गई हो;

1. शिकायत के आधार

रेगुलेटेड संस्था के किसी कार्य या चूक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी आई हो, से पीड़ित कोई भी ग्राहक स्कीम के तहत व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

2. शिकायत स्वीकार्य होने की शर्तें

स्कीम के तहत शिकायत तभी स्वीकार्य होगी जब निम्नलिखित शर्तें पूरी हों:

- (m) शिकायत सीधे RBI लोकपाल (Ombudsman) को संबोधित हो। हालाँकि, इसमें ऐसा संचार शामिल नहीं है जिसमें रिज़र्व बैंक को केवल कॉपी में एंडोर्स/मार्क किया गया हो (चाहे ई-मेल द्वारा या भौतिक रूप में); और
- (n) शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या वकील के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की गई हो, सिवाय तब जब वकील ही पीड़ित व्यक्ति हो; और
- (o) शिकायतकर्ता स्कीम के क्लॉज़ 11 में बताई गई पूरी जानकारी प्रदान करे; और
- (p) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की न हो; और
- (q) स्कीम के तहत शिकायत करने से पहले, शिकायतकर्ता ने संबंधित रेगुलेटेड संस्था के पास लिखित रूप में या किसी अन्य माध्यम से शिकायत की हो, और शिकायत करने का प्रमाण प्रस्तुत किया जा सके; और
- (r) रेगुलेटेड संस्था को शिकायत मिलने के बाद 30 दिनों के भीतर या रिज़र्व बैंक, नेशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ़ इंडिया, या कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों (यदि कोई हों) द्वारा निर्धारित समय (जो भी अधिक हो) के भीतर शिकायतकर्ता को कोई जवाब न मिला हो; या शिकायतकर्ता रेगुलेटेड संस्था द्वारा दिए गए जवाब/समाधान से संतुष्ट न हो; और
- (s) शिकायत RBI लोकपाल (Ombudsman) से उस तारीख के 90 दिनों के भीतर की जाती है जिस तारीख को सब-क्लॉज़ (1)(f) में बताई गई समय-सीमा खत्म होती है या संबंधित रेगुलेटेड एंटीटी से आखिरी बातचीत की तारीख, जो भी बाद में हो; और
- (t) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है जो पहले से ही RBI लोकपाल के कार्यालय में लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से मिली हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; या
- (u) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है जिसका निपटारा या मेरिट के आधार पर समाधान RBI लोकपाल के कार्यालय द्वारा पहले ही किया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से मिली हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; और
- (v) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है जो पहले से ही किसी कोर्ट, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ (Arbitrator) या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक फोरम के समक्ष लंबित है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से मिली हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; या
- (w) शिकायत उसी शिकायत से संबंधित नहीं है जिसका निपटारा या मेरिट के आधार पर समाधान किसी कोर्ट, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ (Arbitrator) या किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक फोरम द्वारा पहले ही किया जा चुका है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से मिली हो या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ; और

(x) रेगुलेटेड एंटीटी से शिकायत, लिमिटेड एक्ट, 1963 के तहत ऐसे दावों के लिए तय समय-सीमा खत्म होने से पहले की गई थी।

3. स्कीम के दायरे से बाहर के मामले

इन मामलों से जुड़ी शिकायतें स्कीम के दायरे में नहीं आती हैं:

- (j) किसी रेगुलेटेड एंटीटी का कमर्शियल फैसला या निर्णय।
- (k) वेंडर और रेगुलेटेड एंटीटी के बीच विवाद।
- (l) रेगुलेटेड एंटीटी के मैनेजमेंट या अधिकारियों के खिलाफ शिकायतें।
- (m) किसी न्यायिक/अर्ध-न्यायिक, वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों का पालन करते हुए रेगुलेटेड एंटीटी की किसी कार्रवाई से पैदा हुई शिकायतें।
- (n) ऐसी सेवा जो रिजर्व बैंक के रेगुलेटरी दायरे में नहीं आती है।
- (o) रेगुलेटेड एंटीटीज के बीच विवाद।
- (p) रेगुलेटेड एंटीटी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।
- (q) ऐसी शिकायत जिसके लिए क्रेडिट इन्फार्मेशन कंपनीज (रेगुलेशन) एक्ट, 2005 की धारा 18 में समाधान दिया गया है।
- (r) रेगुलेटेड एंटीटीज के उन ग्राहकों से जुड़ी शिकायत जो स्कीम में शामिल नहीं हैं।

4. रेगुलेटेड एंटीटी की जवाब देने की ज़िम्मेदारी

RBI ओम्बड्समैन द्वारा भेजी गई शिकायत मिलने पर, रेगुलेटेड एंटीटी को 15 दिनों के भीतर सभी ज़रूरी दस्तावेजों के साथ अपना लिखित जवाब देना होगा। ऐसा न करने पर RBI ओम्बड्समैन एकतरफा (ex-parte) कार्रवाई कर सकता है और उपलब्ध सबूतों के आधार पर अवॉर्ड (फैसला) जारी कर सकता है।

5. ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकते हैं

A. पोस्ट / ईमेल के ज़रिए शिकायतें:

- कोई भी ग्राहक, कर्मचारी और थर्ड-पार्टी सर्विस प्रोवाइडर अपनी शिकायतें पोस्ट के ज़रिए नीचे दिए गए पते पर या nodal.officer1@namfin.in पर ईमेल करके भेज सकते हैं। शिकायत में शिकायतकर्ता की पूरी जानकारी और शिकायत के कारण की खास घटनाओं का जिक्र होना चाहिए। श्री विक्रम सिंह, नोडल ऑफिसर नामदेव फिनवेस्ट लिमिटेड (पहले नामदेव फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जानी जाती थी) “नामदेव हाउस” प्लॉट नंबर 21, नीर सागर-A, भाकरोटा, जयपुर – 302026 राजस्थान फ़ोन: 1800-103-5800

B. ब्रांच ऑफिस या रजिस्टर्ड ऑफिस में जाकर शिकायत करना:

- कोई भी ग्राहक, कर्मचारी और थर्ड-पार्टी सर्विस प्रोवाइडर कंपनी की किसी भी नज़दीकी ब्रांच या नीचे दिए गए रजिस्टर्ड ऑफिस में जाकर अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। रजिस्टर्ड ऑफिस: “नामदेव हाउस” प्लॉट नंबर 21, नीर सागर-A, भाकरोटा, जयपुर – 302026 राजस्थान।

C. शिकायत निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer) के ज़रिए

- ग्राहक, कर्मचारी, निवेशक और थर्ड-पार्टी सर्विस प्रोवाइडर कंपनी की सेवाओं से जुड़ी शिकायतों के लिए कंपनी के तय ऑफिस में नियुक्त शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं और कंस्टमर केयर कॉल सेंटर पर भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत निवारण अधिकारी को मिली शिकायतों को वे ज़रूरी कार्रवाई के लिए कंपनी के नोडल ऑफिसर / कंप्लायंस ऑफिसर को उचित समय के भीतर भेज देंगे।
- कंपनी के ग्राहकों के संपर्क करने में आसानी के लिए टेलीफोन नंबर, पूरा पता और ईमेल पता आदि कंपनी की वेबसाइट पर साफ़ तौर पर दिखाए गए हैं और उन्हें यहाँ भी दिया गया है: - शिकायत निवारण अधिकारी, नामदेव फिनवेस्ट लिमिटेड (पहले नामदेव फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जानी जाती थी) “नामदेव हाउस” प्लॉट नंबर 21, नीर सागर-A, भाकरोटा, जयपुर – 302026 राजस्थान | फ़ोन: 1800-103-5800 ई-मेल: grievancescell@namfin.in

D. लोकपाल (Ombudsman) के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

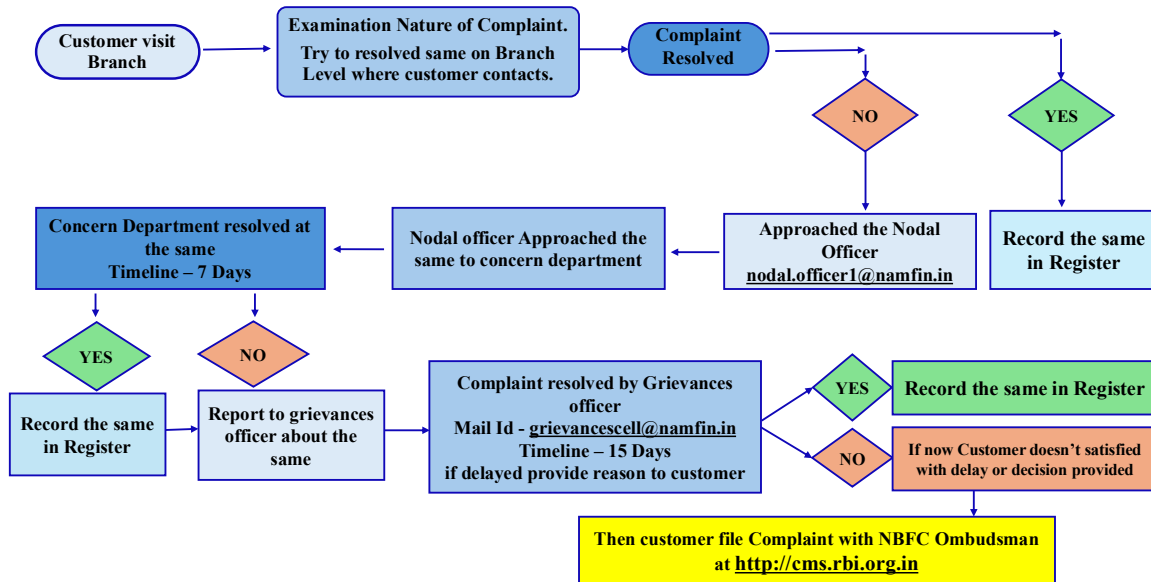
RBI लोकपाल के पास शिकायत इन तरीकों से दर्ज की जा सकती है:

- a) शिकायत <https://cms.rbi.org.in> के ज़रिए ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है या
- b) crpc@rbi.org.in पर ईमेल करके; या
- c) भरा हुआ शिकायत फ़ॉर्म और ज़रूरी दस्तावेज़ डाक/कूरियर से इस पते पर भेजकर: सेंट्रलाइज़्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), रिजर्व बैंक ऑफ़ इंडिया, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017.

अगर शिकायत फ़िज़िकल रूप में (कागज़ पर) दी जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर होने चाहिए।

d) शिकायतकर्ता स्कीम और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में जानने के लिए टोल-फ़्री नंबर #14448 पर कॉन्टैक्ट सेंटर को कॉल भी कर सकता है, जो 24x7 उपलब्ध है। कॉन्टैक्ट सेंटर के कर्मचारियों से बात करने की सुविधा सोमवार से शनिवार तक (राष्ट्रीय छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे के बीच अंग्रेज़ी, हिंदी और दस क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।

Grievances Redressal System - Customer



6. अवार्ड और अपील के प्रावधान

अवार्ड:

- RBI लोकपाल द्वारा दिया गया अवार्ड तब तक अमान्य हो जाएगा और उसका कोई असर नहीं होगा, जब तक कि शिकायतकर्ता अवार्ड की कॉपी मिलने की तारीख से 30 दिनों के भीतर रेगुलेटेड एंटिटी (संबंधित संस्था) को क्लेम के पूर्ण और अंतिम निपटान के रूप में अवार्ड को स्वीकार करने का पत्र न सौंप दे।
- रेगुलेटेड एंटिटी को स्वीकृति पत्र मिलने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अवार्ड का पालन करना होगा, या अपीलीय प्राधिकरण (Appellate Authority) के समक्ष अपील करनी होगी। Authority.

अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील:

- अगर शिकायतकर्ता किसी अवार्ड (फैसले) से असंतुष्ट है, तो वह अवार्ड मिलने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील कर सकता है।
- अगर रेगुलेटेड एंटिटी (विनियमित इकाई) किसी अवार्ड (जो मेरिट के आधार पर जारी किया गया हो) से असंतुष्ट है, तो वह शिकायतकर्ता के स्वीकृति पत्र (acceptance letter) को प्राप्त करने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील कर सकती है। रेगुलेटेड एंटिटी द्वारा ऐसी अपील के लिए एग्जीक्यूटिव डायरेक्टर या समान रैंक के अधिकारी की पूर्व मंजूरी ज़रूरी है।
- रेगुलेटेड एंटिटी के पास अपील का कोई अधिकार नहीं है, यदि अवार्ड इसलिए जारी किया गया हो क्योंकि उसने तय समय के भीतर अपना लिखित जवाब और दस्तावेज़ जमा नहीं किए थे।
- अगर देरी का कोई ठोस कारण बताया जाता है, तो अपीलीय प्राधिकरण 30 दिनों से ज़्यादा न होने वाली अतिरिक्त समय-सीमा की अनुमति दे सकता है।

अधिक जानकारी के लिए, कृपया Namdev Finvest Limited (जिसे पहले Namdev Finvest Private Limited के नाम से जाना जाता था) की वेबसाइट www.namfin.in या RBI की वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध स्कीम देखें। स्कीम की एक कॉपी हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध है और अनुरोध करने पर ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी।

રિઝર્વ બેંકની મુખ્ય વિશેષતાઓ - સંકલિત લોકપાલ યોજના 2026

નમદેવ ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ
(પૂર્વે નામદેવ ફિનવેસ્ટ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતા)

નોંધાયેલ કાર્યાલય:

“નામદેવ હાઉસ”

પ્લોટ નં. 21, નીર સાગર-અ, ભાંકોટા,
જૈપુર, રાજસ્થાન – ૩૦૨૦૨૬, ભારત

સિને નંબર: U65921RJ1997PLC047090

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026

મુખ્ય વિશેષતાઓ

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026 (RB-IOIS, 2026) 1 જુલાઈ, 2026 થી અમલમાં આવે છે, જે રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ને રદ કરે છે. લોકપાલ યોજના, 2026 એ બધી બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓને આવરી લે છે જે થાપણો સ્વીકારવા માટે અધિકૃત છે અથવા ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવે છે, જેમની સંપત્તિનું કદ પાછલા નાણાકીય વર્ષની ઓડિટેડ બેલેન્સ શીટની તારીખે ₹100 કરોડ અને તેથી વધુ છે.

આ યોજના ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ સામે ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ખર્ચ-અસરકારક, ઝડપી, બિન-વિરોધી વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રદાન કરે છે.

"ગ્રાહક" નો અર્થ એવી વ્યક્તિ છે જે નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાનો ઉપયોગ કરે છે, અથવા તેના માટે અરજદાર છે;

"સેવામાં ઉણપ" એટલે કોઈપણ સેવામાં ખામી અથવા અપૂર્ણતા, જે નિયમનકારી સંસ્થાએ કાયદાકીય રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવાની જરૂર હોય છે, જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન થઈ શકે છે અથવા ન પણ થઈ શકે;

"ફરિયાદ" એટલે લેખિતમાં રજૂઆત, નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી સેવામાં ઉણપનો આરોપ લગાવતી, તેના ગ્રાહક અથવા તેના/તેણીના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા રજૂ કરાયેલી, અને યોજનાની જોગવાઈઓ હેઠળ રાહત માંગતી;

1. ફરિયાદના કારણો

નિયમનકારી સંસ્થાના કૃત્ય અથવા અવગણનાથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક સેવામાં ખામી સર્જાય છે તે યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

2. ફરિયાદ જાળવવા માટેની શરતો

યોજના હેઠળ ફરિયાદ ફક્ત ત્યારે જ જાળવી શકાય છે જો નીચેની શરતો પૂર્ણ થાય:

- (m) ફરિયાદ સીધી RBI લોકપાલને સંબોધવામાં આવે. જો કે, તેમાં એવો સંદેશાવ્યવહાર શામેલ નથી જેમાં રિઝર્વ બેંકને ફક્ત નકલમાં સમર્થન/ચિહ્નિત કરવામાં આવે છે (ઈ-મેલ દ્વારા અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં); અને
- (n) ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવે છે સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય; અને
- (o) ફરિયાદી યોજનાના કલમ ૧૧ માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે; અને
- (p) ફરિયાદ અપમાનજનક, વ્યર્થ અથવા હેરાન કરતી નથી; અને
- (q) ફરિયાદીએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમથી સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ કરી હતી, જ્યાં ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ કર્યાનો પૂરાવો રજૂ કરી શકાય છે; અને
- (r) ફરિયાદીને 30 દિવસની અંદર અથવા રિઝર્વ બેંક, નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદા, અથવા કાર્ડ નેટવર્ક માર્ગદર્શિકા હેઠળ, જો કોઈ હોય, નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ મળ્યા પછી જે પણ વધારે હોય તે સમયમર્યાદામાં કોઈ જવાબ મળ્યો નથી; અથવા ફરિયાદી નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા જવાબ / નિરાકરણથી સંતુષ્ટ નથી; અને
- (s) પેટા-કલમ (1)(f) માં ઉલ્લેખિત સમયમર્યાદા સમાપ્ત થાય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર અથવા સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારની તારીખથી, જે પણ પછી હોય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર RBI લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે; અને
- (t) ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જે પહેલાથી જ RBI લોકપાલના કાર્યાલય સમક્ષ પેન્ડિંગ છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે મળી હોય; અથવા
- (u) ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જે પહેલાથી જ RBI લોકપાલના કાર્યાલય દ્વારા નિકાલ કરવામાં આવી છે અથવા યોગ્યતાના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે મળી હોય; અને
- (v) ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જે પહેલાથી જ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ સમક્ષ પેન્ડિંગ છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે મળી હોય; અથવા
- (w) ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જેનો નિકાલ પહેલાથી જ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ દ્વારા કરવામાં આવ્યો છે અથવા ગુણવત્તાના આધારે

કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે મળી હોય; અને
 (x) નિયમનકારી એન્ટિટીને ફરિયાદ આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદા અવધિની સમાપ્તિ પહેલાં કરવામાં આવી હતી.

3. યોજનામાંથી બાકાત રાખવામાં આવેલી બાબતો

નીચેની બાબતોને લગતી ફરિયાદો યોજનાના કાર્યક્ષેત્રમાંથી બાકાત રાખવામાં આવી છે:

- (j) નિયમનકારી સંસ્થાનો વાણિજ્યિક યુકાદો અથવા નિર્ણય.
- (k) વિકેતા અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચેનો વિવાદ.
- (l) નિયમનકારી સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ સામે ફરિયાદો.
- (m) ન્યાયિક/અર્ધ-ન્યાયિક, વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરતી નિયમનકારી સંસ્થાની કાર્યવાહીથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદ.
- (n) રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન હોય તેવી સેવા.
- (o) નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ.
- (p) નિયમનકારી સંસ્થાના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ.
- (q) એવી ફરિયાદ જેના માટે ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (નિયમન) અધિનિયમ, 2005 ની કલમ 18 માં ઉપાય આપવામાં આવ્યો છે.
- (r) યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ ન હોય તેવી નિયમનકારી સંસ્થાઓના ગ્રાહકોને લગતી ફરિયાદ.

4. નિયમનકારી સંસ્થાના પ્રતિભાવ જવાબદારીઓ

આરબીઆઈ લોકપાલ દ્વારા મોકલવામાં આવેલી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા પછી, નિયમનકારી સંસ્થા 15 દિવસની અંદર તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજો સાથે તેનો લેખિત પ્રતિભાવ દાખલ કરશે. આમ કરવામાં નિષ્ફળતાના પરિણામે આરબીઆઈ લોકપાલ એકપક્ષીય કાર્યવાહી કરી શકે છે અને ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે એવોર્ડ જારી કરી શકે છે.

5. ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે છે

A. પોસ્ટ/ઇમેલ દ્વારા ફરિયાદો:

• કોઈપણ ગ્રાહક, કર્મચારી અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાએ તેમની ફરિયાદો પોસ્ટ દ્વારા નીચેના સરનામે અથવા nodal.officer1@namfin.in પર ઇમેઇલ દ્વારા સબમિટ કરવી જોઈએ જેમાં ફરિયાદીની સંપૂર્ણ માહિતી અને વિગતો અને ફરિયાદના કારણના ચોક્કસ ઉદાહરણો આપવા જોઈએ.

શ્રી વિક્રમ સિંહ,

નોડલ અધિકારી નામદેવ ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ (અગાઉ નામદેવ ફિનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું હતું)
 “નામદેવ હાઉસ” પ્લોટ નં. 21, નીર સાગર-એ, ભાંકરોટા, જયપુર – 302026 રાજસ્થાન
 ફોન: 1800-103-5800

B. શાખા કચેરી અથવા રજિસ્ટર્ડ કચેરીમાં ભૌતિક મુલાકાત દ્વારા પાલન કરવું જોઈએ:

• કોઈપણ ગ્રાહક, કર્મચારી અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાએ નીચે આપેલ કંપનીની કોઈપણ નજીકની શાખા અથવા રજિસ્ટર્ડ કચેરીમાં ભૌતિક રીતે તેમની ફરિયાદો સબમિટ કરવી જોઈએ. રજિસ્ટર્ડ કચેરી: “નામદેવ હાઉસ” પ્લોટ નં. 21, નીર સાગર-એ, ભાંકરોટા, જયપુર – 302026 રાજસ્થાન.

C. Through સી. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા

• ગ્રાહક, કર્મચારી, રોકાણકાર અને તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતા કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદો માટે કંપનીના નિયુક્ત કાર્યાલયોમાં નિયુક્ત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે અને ગ્રાહક સંભાળ કોલ સેન્ટર પર તેમની ફરિયાદ પણ નોંધાવી શકે છે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તેમને મળેલી ફરિયાદોને વાજબી સમયની અંદર કંપનીના નોડલ અધિકારીઓ / અનુપાલન અધિકારીઓને જરૂરી કાર્યવાહી માટે મોકલશે.
 • કંપનીના ગ્રાહકો દ્વારા સંપર્કમાં સરળતા માટે ટેલિફોન નંબર, સંપૂર્ણ સરનામું અને ઇમેઇલ સરનામું વગેરે કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવ્યા છે અને તે અહીં નીચે પણ પુનઃઉત્પાદિત કરવામાં આવે છે: - ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, નામદેવ ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ (અગાઉ નામદેવ ફિનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું) “નામદેવ હાઉસ” પ્લોટ નં. 21, નીર સાગર-એ, ભાંકરોટા, જયપુર – 302026 રાજસ્થાન | ફોન: 1800-103-5800 ઇ-મેલ: grievancescell@namfin.in

D. લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

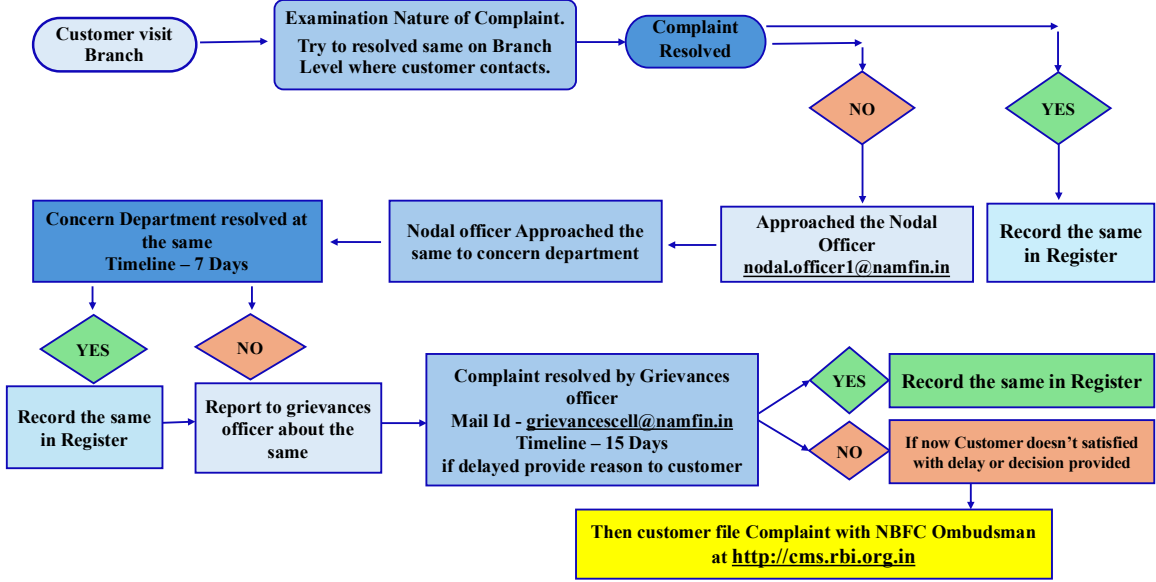
RBI લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નીચેની રીતે દાખલ કરી શકાય છે:

- a) ફરિયાદ <https://cms.rbi.org.in> દ્વારા ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે અથવા
- b) crpc@rbi.org.in પર ઇમેઇલ કરીને; અથવા
- c) નીચેના સરનામે પોસ્ટ/કુરિયર દ્વારા સહાયક દસ્તાવેજો સાથે ભરેલું ફરિયાદ ફોર્મ મોકલીને: સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ

રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017. ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે તો, ફરિયાદી દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરેલી હોવી જોઈએ.

d) ફરિયાદી યોજના અને ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા વિશે જાણવા માટે ટોલ-ફ્રી નંબર #14448 દ્વારા સંપર્ક કેન્દ્ર પર પણ કોલ કરી શકે છે જે 24x7 ઉપલબ્ધ છે. સંપર્ક કેન્દ્રના કર્મચારીઓ સાથે જોડાવાની સુવિધા સોમવારથી શનિવાર સુધી રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય સવારે 8:00 થી રાત્રે 10:00 વાગ્યા સુધી અંગ્રેજી, હિન્દી અને દસ પ્રાદેશિક ભાષાઓ માટે ઉપલબ્ધ છે.

Grievances Redressal System - Customer



6. એવોર્ડ અને અપીલ જોગવાઈઓ

એવોર્ડ:

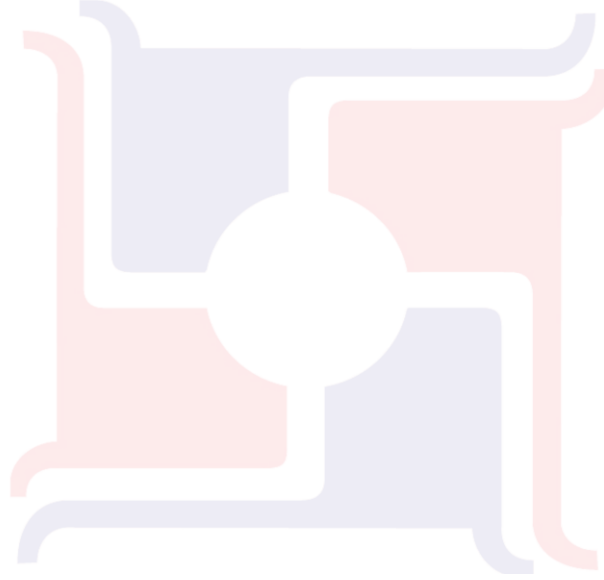
- આરબીઆઈ લોકપાલ દ્વારા પસાર કરાયેલ એવોર્ડ સમાપ્ત થશે અને તેનો કોઈ પ્રભાવ રહેશે નહીં સિવાય કે ફરિયાદી એવોર્ડની નકલ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર નિયમનકારી સંસ્થાને દાવાના સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાનમાં એવોર્ડની સ્વીકૃતિનો પત્ર રજૂ કરે.
- નિયમનકારી સંસ્થા સ્વીકૃતિ પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર એવોર્ડનું પાલન કરશે, અથવા અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ દાખલ કરશે.

એવેલેટ અધિકારી સમક્ષ અપીલ:

- ફરિયાદી, જો કોઈ એવોર્ડથી નારાજ હોય, તો એવોર્ડ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે. નિયમનકારી સંસ્થા, જો કોઈ એવોર્ડ (ગુણવત્તાના આધારે જારી કરાયેલ) થી નારાજ હોય, તો ફરિયાદીના સ્વીકૃતિ પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે. નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા આવી અપીલ માટે એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર / સમાન કક્ષાના અધિકારીની પૂર્વ મંજૂરીની જરૂર પડે છે.
- નિયમનકારી એન્ટિટીને અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર નથી જ્યાં નિર્ધારિત સમયમાં લેખિત પ્રતિભાવ અને દસ્તાવેજો રજૂ કરવામાં નિષ્ફળતા માટે એવોર્ડ જારી કરવામાં આવ્યો હોય.

- જો વિલંબ માટે પૂરતું કારણ દર્શાવવામાં આવે તો અપીલ અધિકારી 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવી વધારાની મુદત મંજૂર કરી શકે છે.

વધુ વિગતો માટે, કૃપા કરીને નામદેવ ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ (અગાઉ નામદેવ ફિનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી) વેબસાઇટ www.namfin.in અથવા RBI વેબસાઇટ www.rbi.org.in પર ઉપલબ્ધ યોજનાનો સંદર્ભ લો. યોજનાની એક નકલ અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ છે અને ગ્રાહકને વિનંતી પર પૂરી પાડવામાં આવશે.



ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2026

ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੇਸਟ ਲਿਮਿਟੇਡ
(ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਮ ਦੇਵ ਫਿਨਵੇਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਨਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ:

ਨਾਮਦੇਵ ਹਾਊਸ

ਪਲੋਟ ਨੰਬਰ 21, ਨੀਰ ਸਾਗਰ-A, ਭਾਂਕਰੋਟਾ,

ਜੈਪੁਰ, ਰਾਜਸਥਾਨ - 302026, ਭਾਰਤ

ਸੀਆਈਐਨ ਨੰਬਰ: U65921RJ1997PLC047090

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2026

ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2026 (RB-IOS, 2026) 1 ਜੁਲਾਈ, 2026 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2026 ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕੀਤੀ ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ₹100 ਕਰੋੜ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਆਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਰੱਖਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਇੱਕ ਲਾਗਤ-ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ, ਤੇਜ਼, ਗੈਰ-ਵਿਰੋਧੀ ਵਿਕਲਪਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

"ਗਾਹਕ" ਤੋਂ ਭਾਵ ਹੈ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਬਿਨੈਕਾਰ ਹੈ;

"ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਘਾਟ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ, ਜੋ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ;

"ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਉਸਦੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹੈ, ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਧੀਨ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੀ ਹੈ;

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ

ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜੋ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਭੁੱਲ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

2. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਸ਼ਰਤਾਂ

ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤਾਂ ਹੀ ਰੱਖੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ:

- (m) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸੰਚਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਸਮਰਥਨ/ਮਾਰਕ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ (ਚਾਹੇ ਈ-ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ); ਅਤੇ
- (n) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ; ਅਤੇ
- (o) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- (p) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਬੇਤਰੱਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
- (q) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਰਾਹੀਂ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਜਿਥੇ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- (r) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੇਮੈਂਟਸ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਵੀ ਰੈਗੁਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਵਾਬ / ਮਤੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
- (s) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਉਪ-ਧਾਰਾ (1)(f) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਸਮਾਪਤ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਆਖਰੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਜੋ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
- (t) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ; ਜਾਂ
- (u) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰਿਆ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ; ਅਤੇ
- (v) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਇਕ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਮਿਲੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ; ਜਾਂ
- (w) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਇਕ ਫੋਰਮ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
- (x) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।

3. ਸਕੀਮ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖੇ ਗਏ ਮਾਮਲੇ

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ:

- (j) ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ।
- (k) ਇੱਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ।
- (l) ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- (m) ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਨਿਆਂਇਕ/ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ। (n) ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- (o) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ।
- (p) ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਸਬੰਧ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ।
- (q) ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸਦਾ ਹੱਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- (r) ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ।

4. ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੇ ਫਰਜ਼

ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਦਾਇਰ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਇਕਤਰਫਾ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਬੂਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

5. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

A. ਡਾਕ / ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:

- ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਪਾਰਟੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਜਾਂ nodal.officer1@namfin.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਪੂਰੇ ਖੁਲਾਸੇ ਅਤੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਖਾਸ ਉਦਾਹਰਣ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣਗੇ।

ਸ਼੍ਰੀ ਵਿਕਰਮ ਸਿੰਘ,

ਨੈਸ਼ਨਲ ਅਫਸਰ ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਲਿਮਟਿਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)
 “ਨਾਮਦੇਵ ਹਾਊਸ” ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 21, ਨੀਰ ਸਾਗਰ-ਏ, ਭੰਕਰੋਟਾ, ਜੈਪੁਰ - 302026 ਰਾਜਸਥਾਨ ਫੋਨ: 1800-103-5800

B. ਸ਼ਾਖਾ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਵਿਖੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਕੇ ਪਾਲਣਾ:

- ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਪਾਰਟੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣਗੇ। ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ: “ਨਾਮਦੇਵ ਹਾਊਸ” ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 21, ਨੀਰ ਸਾਗਰ-ਏ, ਭੰਕਰੋਟਾ, ਜੈਪੁਰ - 302026 ਰਾਜਸਥਾਨ।

C. Through Grievance Redressal Officer

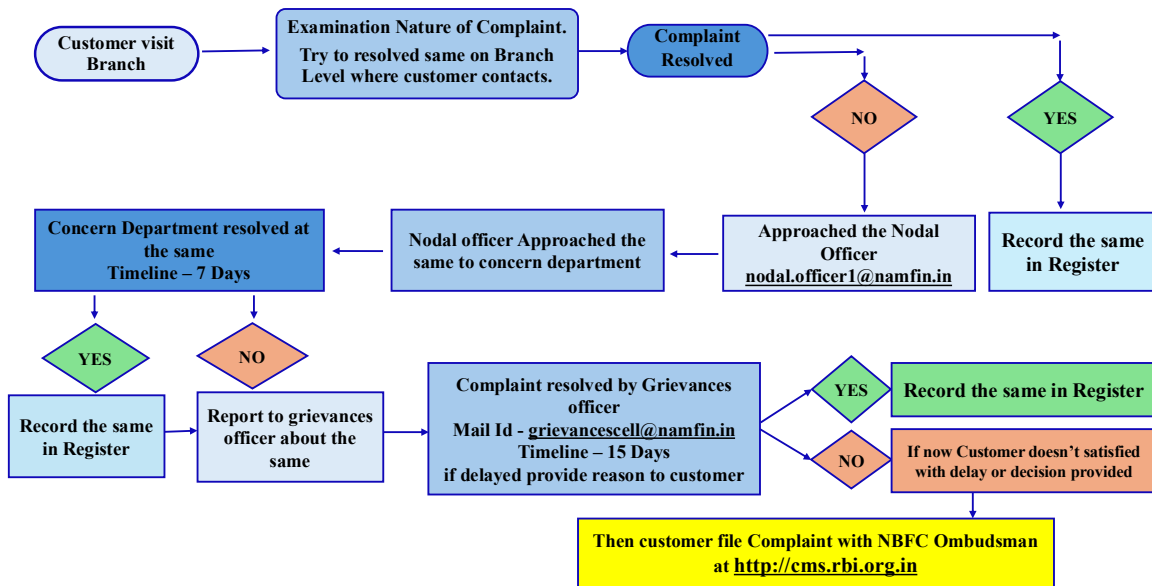
- ਗਾਹਕ, ਕਰਮਚਾਰੀ, ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਪਾਰਟੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮਨੋਨੀਤ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਾਮਜ਼ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੀ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ / ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਭੇਜੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਦੀ ਸੌਖ ਲਈ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਪੂਰਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ ਆਦਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਇੱਥੇ ਵੀ ਦੁਬਾਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ: - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਲਿਮਟਿਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) “ਨਾਮਦੇਵ ਹਾਊਸ” ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 21, ਨੀਰ ਸਾਗਰ-ਏ, ਭੰਕਰੋਟਾ, ਜੈਪੁਰ - 302026 ਰਾਜਸਥਾਨ | ਫੋਨ: 1800-103-5800 ਈ-ਮੇਲ: grievancescell@namfin.in

D. ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ <https://cms.rbi.org.in> ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ
- b) crpc@rbi.org.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ; ਜਾਂ
- c) ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਭਰਿਆ ਹੋਇਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਡਾਕ/ਕੋਰੀਅਰ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਕੇ: ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC), ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017। ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਚੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- d) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ 'ਤੇ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ #14448 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਵੀ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨ ਲਈ 24x7 ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਤੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 10:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਦਸ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

Grievances Redressal System - Customer



6. ਅਵਾਰਡ ਅਤੇ ਅਪੀਲ ਉਪਬੰਧ ਅਵਾਰਡ:

- ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਵਾਰਡ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੋਈ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ।
- ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਾਂ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰੇਗੀ।

ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਅਵਾਰਡ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ, ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਅਵਾਰਡ (ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ) ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਅਪੀਲ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ / ਬਰਾਬਰ ਦਰਜੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਲਈ ਅਪੀਲ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਲਈ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ ਦਿਖਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਵਧੇਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਲਿਮਟਿਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.namfin.in ਜਾਂ RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.rbi.org.in 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਕੀਮ ਵੇਖੋ। ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।