



Reserve Bank of India Integrated Ombudsman Scheme-Features

- ▶ Objective - All Complaints should be redressed in simpler and faster manner.
- ▶ Complaint - An allege regarding deficiency in service by bank.
- ▶ Deficiency in service means a shortcoming or an inadequacy in any financial service which Bank is required to provide which may or may not result in financial loss or damage to customer
- ▶ Non-Maintainable complain will not entertain by Ombudsman.
- ▶ Complainant - An aggrieved party or authorised person except advocate to represent the complainant in the proceeding
- ▶ **FIRST COMPLAIN TO BANK (BRANCH MANAGER) REGARDING DEFICIENCY IN SERVICE NEEDS TO BE MADE**
- ▶ **IF NOT RESOLVED BY BRANCH HEAD, PRINCIPLE NODAL OFFICER DETAIL OF THE BANK FOR OMBUDSMAN IS PROVIDED HERE UNDER TO HELP YOU**
- ▶ **Mr. Darshan I. Mistry (Chief Executive Officer)**
Direct No. : (0281) 2234748
Mobile Number : 93289 41011
Email Id : pno@vccbankrajkot.com
- ▶ **IF BANK NOT ABLE TO RESOLVE THEN ESCALATE TO OMBUDSMAN**
- ▶ Complaint can be made online, or physical mode to Central Receipt and Processing Center (<https://cms.rbi.org.in>)
- ▶ Provide complete information of deficiency in service to Ombudsman for early resolution.
- ▶ Opportunity of being heard will be provided before giving any order in the complaint.
- ▶ Right to make appeal is there,
- ▶ Form to lodge complaint to Ombudsman in Physical is with Branch Manager.
- ▶ For more information regarding scheme contact branch manager or visit <https://www.vccbankrajkot.com/informative.php> section or <https://cms.rbi.org.in>

THANK YOU



રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા એકીકૃત લોકપાલ યોજના - મુખ્ય વિશેષતાઓ

- ▶ ઉદ્દેશ્ય - તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ સરળ અને ઝડપી થવું જોઈએ.
- ▶ ફરીયાદ - બેન્ક દ્વારા સેવામાં ઉણપ અંગેનો આક્ષેપ.
- ▶ સેવામાં ઉણપ - બેન્ક દ્વારા પુરી પાડવાપાત્ર કોઈપણ નાણાકીય સેવાઓમાં કે અયોગ્ય સેવાઓ દ્વારા કે જેનાંથી ગ્રાહકને નાણાકીય નુકશાન કે ખોટ થઈ શકે / ન થઈ શકે
- ▶ ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા નિશ્ચિત થયેલ યોગ્યતા ન ધરાવતી ફરીયાદ માટે દાદ મળવાપાત્ર નથી.
- ▶ ફરીયાદી - અસરપામેલ વ્યક્તિ, તેના દ્વારા અધિકૃત વ્યક્તિ (વકીલ સિવાય)
- ▶ **સેવામાં ઉણપ અંગે બેન્ક (બ્રાન્ચ મેનેજર) ને પ્રથમ ફરીયાદ કરવાની જરૂર છે.**
- ▶ **બ્રાન્ચ હેડ દ્વારા ફરીયાદનું નિરાકરણ ન થવાનાં કિસ્સામાં નીચે જણાવેલા નોડલ અધિકારી તમારી સહાયતા માટે ઉપલબ્ધ છે.**
શ્રી દર્શન આઈ. મીસ્ત્રી (ચીફ એક્ઝિક્યુટીવ ઓફિસર)
ડાયરેક્ટ નંબર : (૦૨૮૧) ૨૨૩૪૭૪૮
મોબાઈલ નંબર : ૯૩૨૮૯ ૪૧૦૧૧
ઈ-મેઈલ આઈ.ડી.: pno@vccbankrajkot.com
- ▶ **જો બેન્ક ઉકેલ લાવવામાં સક્ષમ ન હોય તો ઓમ્બડ્સમેનને ફરીયાદ કરી શકે છે.**
- ▶ <https://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઈન, ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા અરજી ફોર્મથી ફરીયાદ કરી શકાય છે.
- ▶ વહેલા નિરાકરણ માટે ઓમ્બડ્સમેનને સેવામાં ઉણપની સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરો
- ▶ ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા કોઈપણ ઓર્ડર આપતા વહેલા તમારી વાત સાંભળવામાં આવશે.
- ▶ અપીલ કરવાનો અધિકાર છે.
- ▶ ઓમ્બડ્સમેનમાં ફરીયાદ માટેનું ફોર્મ બ્રાન્ચ મેનેજર પાસે ઉપલબ્ધ છે.
- ▶ સ્કીમ સંબંધિત વધુ માહિતી માટે બ્રાન્ચ મેનેજરનો સંપર્ક કરો અથવા <https://www.vccbankrajkot.com/informative.php> અથવા <https://cms.rbi.in> પર સંપર્ક કરો.

આભાર



ભારતીય રિઝર્વ બેંક એકીકૃત લોકપાલ યોજના - મુખ્ય વિશેષતાएं

- ▶ ઉદ્દેશ્ય-સર્થો શિકાયતો કા સરલ ઓર તેજ તરીકે સે નિવારણ કિયા જાના ચાહિયે ।
- ▶ શિકાયત - બેંક દ્વારા સેવા મેં કમી કા આરોપ
- ▶ સેવા મેં કમી - બેંક દ્વારા પ્રદાન હોને પાત્ર કિસી બી વિત્તીય સેવા મેં કમી યા અપર્યાપ્તતા જિસકે પરિણામસ્વરૂપ ગ્રાહક કો વિત્તીય હાનિ યા ક્ષતિ હુઈ હો / યા નહી હુઈ હો ।
- ▶ લોકપાલ દ્વારા નિશ્ચિત યોગ્યતા ન હોને પર શિકાયત પર વિચાર નહીં કિયા જાણા ।
- ▶ શિકાયતકર્તા - કાર્યવાહી મેં શિકાયતકર્તા કા પ્રતિનિધિત્વ કરને કે લિપ અધિવક્તા કો છોડકર એક પીડિત પક્ષ યા અધિકૃત વ્યક્તિ ।
- ▶ સેવા મેં કમી કે સંબંધ મેં બેંક (શાખા પ્રબંધક) કો પહેલી શિકાયત કી જાની ચાહિપે ।
- ▶ યદિ શાખા પ્રમુખ દ્વારા સમાધાન નહીં કિયા જાતા હૈ, તો લોકપાલ કે લિપ બેંક કે પ્રધાન નોડલ અધિકારી આપકી સહાયતા કે લિપે મૌજૂદ હૈ શ્રી દર્શન આઈ મીસ્ત્રી (મુખ્ય કાર્યપાલક અધિકારી)
દુરભાષ ક્રમાંક : (૦૨૮૧) ૨૨૩૪૭૪૮
મોબાઈલ ક્રમાંક : ૯૩૨૮૯ ૪૧૦૧૧
ઈમેલ આઈ ડી : pno@vccbankrajkot.com
- ▶ યદિ બેંક સમાધાન કરને મેં સક્ષમ નહીં હૈ તો લોકપાલ કે પાસ જાણે ।
- ▶ <https://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઈન, ઇલેક્ટ્રોનિક યા અરજી ફોર્મ સે કી જા સકતી હૈ ।
- ▶ લોકપાલ કો સેવા મે કમી કી પૂરી જાનકારી શીઘ્ર સમાધાન કે લિપે ઉપલબ્ધ કરાણે ।
- ▶ શિકાયત મેં કોઈ આદેશ દેને સે પહેલે સુનવાઈ કા અવસર પ્રદાન કિયા જાણા
- ▶ અપીલ કરને કા અધિકાર હૈ,
- ▶ લોકપાલ કો શિકાયત ડર્જ કરને કે લિપે ફોર્મ શાખા પ્રબંધક કે પાસ ઉપલબ્ધ હૈ ।
- ▶ યોજના કે સંબંધ મેં અધિક જાનકારી કે લિપે શાખા પ્રબંધક સે સંપર્ક કરે યા <https://www.vccbankrajkot.com/informative.php> યા <https://cms.rbi.in> પર જાણે

ધન્યવાદ