

RESERVE BANK-INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME – 2021

SALIENT 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 DETAILS OF THE BANK FOR OMBUDSMAN IS PROVIDED HERE UNDER TO HELP YOU –***
 - The Kukarwada Nagarik Sahakari Bank Ltd.**
 - Mr. Sanjay G Patel (General Manager)**
 - Phone No-(02763) 254064**
 - Mobile Number -9773008801**
 - Email Id: headoffice@kukarwadabank.com**
- ✓ **IF BANK NOT ABLE TO RESOLVE THEN ESCALATE TO OMBUDSMAN.**
- ✓ Complaint can be made online, electronic or physical mode to Central Receipt and Processing Centre (<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.kukarwadabank.com> section or <https://cms.rbi.org.in>

Thanking You



રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના

મુખ્ય વિશેષતાઓ

- ઉદ્દેશ્ય - તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ સરળ અને ઝડપી રીતે થવું જોઈએ.
- ફરિયાદ - બેંક દ્વારા સેવામાં ઉણપ અંગેનો આક્ષેપ.
- સેવામાં ઉણપનો અર્થ થાય છે એવી કોઈપણ નાણાકીય સેવામાં ખામી અથવા અયોગ્યતા જે બેંકે પૂરી પાડવી જરૂરી છે જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન થઈ શકે છે અથવા ન પણ થઈ શકે છે.
- બિન-જાળવણી કરી શકાય તેવી ફરિયાદ થશે લોકપાલ દ્વારા મનોરંજન નહિ.
- ફરિયાદ - કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા એડવોકેટ સિવાય પીડિત પક્ષ અથવા અધિકૃત વ્યક્તિ.
- સેવામાં ઉણપ અંગે બેંક (બ્રાંચ મેનેજર)ને પ્રથમ ફરિયાદ કરવાની જરૂર છે.
- જો બ્રાંચ મેનેજર દ્વારા નિરાકરણ કરવામાં ન આવ્યું હોય તો, એન.પી તમને મદદ કરવા માટે ઓમ્બ્ડ્સમેન અહીં પ્રદાન કરવામાં આવે છે -
શ્રી સંજય જી પટેલ (જનરલ મેનેજર)
ડાયરેક્ટ નંબર - (૦૨૭૬૩) ૨૫૪૦૬૪
મોબઈલ નંબર - ૯૭૭૩૦૦૮૮૦૧
ઇમેલ આઈડી - headoffice@kukarwadabank.com
- જો બેંક ઉકેલ લાવવામાં સક્ષમ ન હોય તો ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ કરી શકે છે.
- સેન્ટ્રલ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (<http://cms.rbi.org.in>) પર ઓનલાઈન, ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ડિજિટલ મોડ પર ફરિયાદ કરી શકાય છે.
- વહેલા નિરાકરણ માટે લોકપાલને સેવામાં ઉણપની સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરો.
- સંભાળવાની તક મળશે ફરિયાદમાં કોઈપણ આદેશ આપતા પહેલ પ્રદાન કરો .
- અપીલ કરવાનો અધિકાર છે,
- ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરિયાદ કરવા માટેનું ફોર્મ બ્રાંચ મેનેજર પાસે શારીરિક છે.
- સ્કીમ સંબંધિત વધુ માહિતી માટે બ્રાંચ મેનેજરનો સંપર્ક કરો અથવા <https://www.kukarwadabank.com> ની મુલાકાત લો અથવા <http://cms.rbi.org.in> ની મુલાકાત લો.

તમારો અભાર

