

સ્ટ્રાઇડ વન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (Stride One Capital Pvt. Ltd.)

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અને એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

પરિચય

સ્ટ્રાઇડ વન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તેના ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ નાણાકીય સેવા પ્રદાન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે અને તમામ પ્રકારની ફરિયાદોને ઝડપી, ન્યાયસંગત અને કાર્યક્ષમ રીતે નિવારણ આપવા પ્રતિબદ્ધ છે. અમે ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) હેઠળ નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NBFC) છીએ અને RBI ની એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 નું પાલન કરીએ છીએ.

એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 વિશે

12 નવેમ્બર, 2021 થી RBI ની એકીકૃત લોકપાલ યોજના અમલમાં આવી છે. આ યોજના 'એક રાષ્ટ્ર, એક લોકપાલ' ના સિદ્ધાંત પર આધારિત છે અને RBI ની અગાઉની ત્રણ યોજનાઓને એક સાથે જોડે છે:

1. બેન્કિંગ લોકપાલ યોજના (2006)
2. નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટેની લોકપાલ યોજના (2018)
3. ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન માટેની લોકપાલ યોજના (2019)

આ યોજના હેઠળ ગ્રાહકો બેન્કો, NBFCs અને પેમેન્ટ સિસ્ટમ ઓપરેટરો સામે ફરિયાદ કરી શકે છે.

ફરિયાદ કરવાની પ્રક્રિયા

પ્રથમ પગલું - સ્ટ્રાઇડ વન કેપિટલને ફરિયાદ કરવી

ગ્રાહક પ્રથમ અમારા સંપર્કમાં આવી લખિત રીતે ફરિયાદ કરી શકે છે (ઇમેઇલ અથવા પોસ્ટ દ્વારા).

ફરિયાદ મોકલવાનો સરનામું:

Stride One Capital Pvt. Ltd.

Customer Grievance Redressal Cell

Email: grievances@strideone.in

Website: www.strideone.in

અમે ફરિયાદ મળ્યા બાદ 30 દિવસની અંદર લેખિત અથવા ઇમેઇલ દ્વારા જવાબ આપીશું.

બીજું પગલું - RBI લોકપાલને ફરિયાદ કરવી

જો ગ્રાહક અમારા જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય અથવા 30 દિવસમાં કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય, તો તે RBI ની લોકપાલ યોજનાની હેઠળ ફરિયાદ કરી શકે છે.

ફરિયાદ નોંધાવવાની રીત:

- ઓનલાઇન: <https://cms.rbi.org.in>

- ઇમેઇલ: CRPC@rbi.org.in

- પોસ્ટ દ્વારા: Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), Reserve Bank of India,

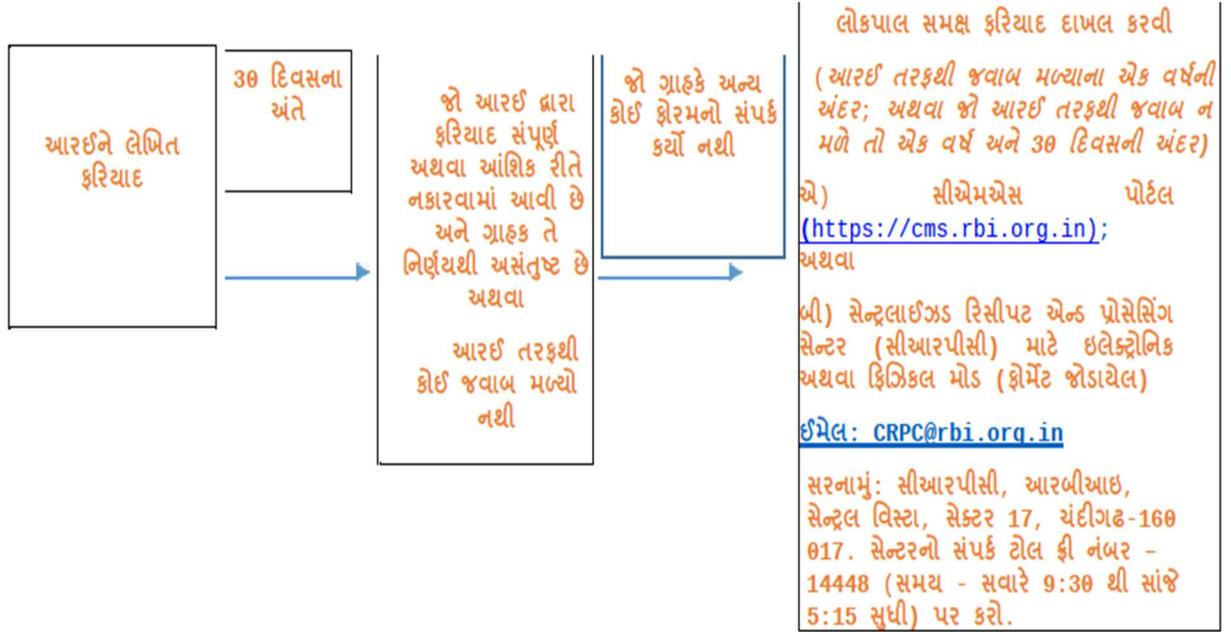
Sector 17, Chandigarh – 160017

- હેલ્પલાઇન નંબર: 14448 (સવાર 9:30 થી સાંજ 5:15 સુધી)

ફરિયાદ સ્વીકારવાની શરતો

લોકપાલ ફક્ત નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં ફરિયાદ સ્વીકારશે:

1. ગ્રાહકે પ્રથમ સ્ટ્રાઇડ વન પાસે લખિત ફરિયાદ કરી છે;
2. ફરિયાદ 30 દિવસમાં ઉકેલાઈ નથી અથવા ગ્રાહક જવાબથી અસંતુષ્ટ છે;
3. સમાન વિષય પર અન્ય કોઈ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેશનમાં કેસ ચાલી રહ્યો નથી;
4. ફરિયાદ અયોગ્ય, ખોટી અથવા તુચ્છ સ્વરૂપની નથી.



નિર્વાહ પ્રક્રિયા

લોકપાલ પ્રથમ બંને પક્ષોને ચર્ચા દ્વારા સમાધાન કરવાનો પ્રયાસ કરશે. જો સમાધાન ન થાય, તો લોકપાલ એક પુરસ્કાર (Award) અથવા ફરિયાદ ખારિજ કરવાનો આદેશ આપી શકે છે.

ગ્રાહક જો લોકપાલના નિર્ણયથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તે 30 દિવસની અંદર RBI ની Consumer Education and Protection Department (CEPD) સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

મહત્વપૂર્ણ માહિતી

આ વિવાદ નિવારણની એક વૈકલ્પિક પદ્ધતિ છે. ગ્રાહક ઇચ્છે તો અદાલત અથવા અન્ય ન્યાયિક મંચનો સહારો લઈ શકે છે.

વધુ માહિતી માટે:

www.strideone.in

www.rbi.org.in