<u>રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના 2021 ની મુખ્ય વિશેષતાઓ</u>

એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 નવેમ્બર 12, 2021 થી અમલમાં છે. આ યોજના આરબીઆઈની લોકપાલ રચનાના અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને ‘એક રાષ્ટ્ર નેશન એક લોકપાલ’ વિચારને અપનાવે છે. તેના હેઠળ આરબીઆઈની હાલની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓ એટલે કે, (i) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006; (ii) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019, એકીકૃત થાય છે.

> **<u>પ્રયોજ્યતા:</u>** ભારતીય રિઝર્વ બેંક (એટલે કે બેંકો/એનબીએફસી/પેમેન્ટ સિસ્ટમ ઓપરેટર્સ) દ્વારા નિયંત્રિત તમામ સંસ્થાઓ

> **<u>આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:</u>**

<u>I. ફરિયાદના કારણો:</u> નિયમન કરેલ સંસ્થા (આરઈ) દ્વારા કોઈપણ કાર્ય કરવાથી/કાર્ય ન કરવાના કારણે થતી સેવામાં ઉણપ માટે વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ કરી શકાય છે.

“અધિકૃત પ્રતિનિધિ” નો અર્થ છે, વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ (જ્યાં સુધી વકીલ પીડિત વ્યક્તિ ન હોય) લોકપાલ સમક્ષની પ્રક્રિયામાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત કરવામાં આવી હોય.

<u>II. આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધી શકાશે નહીં,</u> સિવાય કે:

એ) ફરિયાદીએ, યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને,

i. નિયમન કરેલ સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારવામાં આવી હતી અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા નિયમન કરેલ સંસ્થાને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને

ii. ફરિયાદીને નિયમન કરેલ સંસ્થા તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળે ત્યાં ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ લોકપાલને કરવામાં આવે છે.

બી) ફરિયાદ, નીચે આપેલ પહેલાથી જ બનેલ પરિસ્થિતિઓમાં એ સમાન કારણ માટે નહીં કરી શકાય:

i. જો લોકપાલ દ્વારા ફરિયાદનું નિકાલ કરવાનું બાકી છે અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થઇ હોય કે ન થઇ હોય;

ii. કોઈપણ અદાલત, ન્યાયપંચ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફરમ અથવા સંસ્થા તરફથી નિકાલ કરવાનું બાકી છે; અથવા, કોઈપણ અદાલત, ન્યાયપંચ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સંસ્થા દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત ફરિયાદી/પક્ષો પાસેથી પ્રાપ્ત થઇ હોય..

સી) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા અર્થહીન અથવા કષ્ટદાયક પ્રકૃતિની નથી;

ડી) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમન કરેલ સંસ્થાને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;

ઈ) ફરિયાદી, યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે;

એફ) ફરિયાદ, ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ, સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય, દ્વારા રજુ કરવામાં આવી છે..

III. આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ ટકી ન શકે, તે માટેના કારણો એ છે કે જેમાં નીચેની બાબતો સામેલ છે-

એ) આરઈ દ્વારા વાણિજ્યિક ચુકાદો/વ્યાપારી નિર્ણય;
બી) આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટને લગતા વિક્રેતા અને આરઈ વચ્ચેનો વિવાદ;
સી) ફરિયાદ સીધી લોકપાલ સમક્ષ રજુ કરવામાં નથી આવતી;
ડી) આરઈના સંચાલક કર્મચારીઓ અથવા કાર્યપાલક વિરુદ્ધ સામાન્ય ફરિયાદો;
ઈ) વિવાદ કે જેમાં વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારના આદેશોના પાલનમાં કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
એફ) તે સેવા કે જે આરબીઆઇના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી;
જી) આરઇ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
એચ) આરઇના કર્મચારી-નિયોક્તા સંબંધને લગતો વિવાદ.

> **ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:**

આરઈને લેખિત ફરિયાદ

30 દિવસના અંતે

જો આરઈ દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારવામાં આવી છે અને ગ્રાહક તે નિર્ણયથી અસંતુષ્ટ છે અથવા

આરઈ તરફથી કોઈ જવાબ મળ્યો નથી

જો ગ્રાહકે અન્ય કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો નથી

લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરવી

(આરઈ તરફથી જવાબ મળ્યાના એક વર્ષની અંદર; અથવા જો આરઈ તરફથી જવાબ ન મળે તો એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર)

એ) સીએમએસ પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in); અથવા

બી) સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી) માટે ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ (ફોર્મેટ જોડાયેલ)

ઈમેલ: **CRPC@rbi.org.in**

સરનામું: સીઆરપીસી, આરબીઆઇ, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ-160 017. સેન્ટરનો સંપર્ક ટોલ ફ્રી નંબર – 14448 (સમય - સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 સુધી) પર કરો.

> **અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ:**

o તે ફરિયાદી કે જે લોકપાલ કચેરી દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ ફરિયાદના નિર્ણય અથવા ફરિયાદ નકારવામાં આવવાના કારણે નારાજ છે, તે નિર્ણય પ્રાપ્ત થયાના અથવા ફરિયાદ નકાર્યાના 30 દિવસની અંદર એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર, ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગ (સીઈપીડી), આરબીઆઇ સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

o જો અપીલ અધિકારી એમ માને કે ફરિયાદી પાસે મુદતની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવી વધુ અવધિની મંજૂરી આપી શકે છે.

> ફરિયાદોનું નિરાકરણ:

o લોકપાલ સમક્ષની પ્રક્રિયાઓ બહુ લાંબી હોતી નથી.

o સરળતા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા સમાધાન કરવામાં આવે છે, જો સંપર્ક ન થઇ શકે, તો નિર્ણય/આદેશ જારી કરવામાં આવે છે

નોંધ:

▫ આ વિવાદના નિરાકરણ માટે એક વૈકલ્પિક પદ્ધતિ છે.

▫ ફરિયાદીને અદાલત, ન્યાયપંચ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સંસ્થાનો સંપર્ક કરવાની સ્વતંત્રતા છે.

વધુ વિગતો માટે, કૃપા કરીને ઇનક્રેડ વેબસાઇટ, www.incred.com અથવા આરબીઆઇની વેબસાઇટ www.rbi.org.in. પર ઉપલબ્ધ યોજનાની વિગતો વાંચો. યોજનાની નકલ અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ છે, જે ગ્રાહકને, તેમની વિનંતી પર, સંદર્ભ માટે પ્રદાન કરવામાં આવશે.