રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021
મુખ્ય વિશેષતાઓ

યોજના લાગુ થવી

આરબીઆઇ - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ("યોજના") ભારતમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા અધિનિયમ, 1934, બેંકિંગ રેગ્યુલેશન અધિનિયમ, 1949, પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ અધિનિયમ, 2007 અને ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (રેગ્યુલેશન) અધિનિયમ, 2005 (2005 ના 3) ની જોગવાઈઓ હેઠળ ભારતમાં નિયમન કરાયેલ સંસ્થા (આરઈ) 1 દ્વારા તેના ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લાગુ પડે છે.

નિયમનકારી સંસ્થા એટલે બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શ્યલ કંપની, અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત સિસ્ટમ સહભાગી અથવા ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની, અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમય-સમય પર ઉલ્લેખિત કોઈપણ અન્ય સંસ્થા.

ફરિયાદની વ્યાખ્યા/સેવામાં ખામી

1. "ફરિયાદ" એટલે લેખિતમાં અથવા અન્ય રીતે નિયમન કરાયેલ સંસ્થા તરફથી સેવામાં ખામીનો આરોપ લગાવતી રજૂઆત અને યોજના હેઠળ રાહત મેળવવાની માંગ.

2. "સેવામાં ખામી" એટલે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા હાનિ પહોંચાડી શકે અથવા ન પણ પહોંચાડે તેવી નિયમન કરાયેલ સંસ્થાને કાયદાકીય રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવાની જરૂર હોય તેવી કોઈપણ નાણાકીય સેવામાં ખામી અથવા અપૂર્ણતા.

ફરિયાદના કારણો

1. ફરિયાદ ટકાવવાની ક્ષમતા

સેવામાં ખામી તરફ દોરી જતી નિયમન કરાયેલ સંસ્થાના કૃત્ય અથવા અવગણનાથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક તે યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.

અધિકૃત પ્રતિનિધિ એટલે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ, જે લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે લેખિતમાં યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને અધિકૃત છે.

2. ફરિયાદ ટકાવી ન રાખવી

(1) નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં યોજના હેઠળ સેવામાં ખામી માટે કોઈ ફરિયાદ ટકાવી રાખવામાં નહીં આવે:

એ. વ્યાપારી ચુકાદો/આરઇનો નિર્ણય
બી. આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિક્રેતા અને આરઇ વચ્ચેનો વિવાદ
સી. લોકપાલને પ્રત્યક્ષ રીતે કરવમાં ન આવતી ફરિયાદ
ડી. આરઇના મેનેજમેન્ટ અથવા કાર્યપાલક સામે સામાન્ય ફરિયાદો
ઈ. કાયદાકીય/કાયદા અમલીકરણ અધિકારીના આદેશોનું પાલન કરીને આરઇ દ્વારા શરૂ કરાયેલ કાર્યવાહી
એફ. રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન હોય તેવી સેવા
જી. આરઇ વચ્ચેનો વિવાદ
એચ. આરઇના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ
આઈ. સીઆઈસી (નિયમન) અધિનિયમ, 2005 ની કલમ 18 માં ઉપાય પૂરો પાડવામાં આવ્યો હોય તેવો વિવાદ
જે. યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ ન હોય તેવા આરઇ ના ગ્રાહકોને લગતો વિવાદ

(2) યોજના હેઠળ નીચેની પરિસ્થિતિઓ સિવાય ફરિયાદ ટકી શકશે નહીં:

એ.) ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ કરતા પહેલા યોજના હેઠળ, સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય અને

I. આરઇ દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા આરઇને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય.

II. ફરિયાદીને આરઇ તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યાના એક વર્ષની અંદર અથવા, જો કોઈ જવાબ ન મળે, તો ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે.

બી.) ફરિયાદ એ જ કારણસર નથી જે પહેલાથી જ નીચે મુજબ છે:

I. લોકપાલ સમક્ષ અનિર્ણિત છે અથવા લોકપાલ દ્વારા ગુણદોષ પર સમાધાન અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય

II. કોઈપણ કોર્ટ, ન્યાયપંચ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તામંડળ સમક્ષ અનિર્ણિત છે; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ન્યાયપંચ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તામંડળ દ્વારા ગુણદોષ પર સમાધાન અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા સંબંધિત ફરિયાદીઓ/પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય;

એ. ફરિયાદ નિંદાત્મક, વ્યર્થ કે હેરાન કરનારી ન હોય

બી. આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં આરઇને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી

સી. ફરિયાદી યોજનાના કલમ 11 માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે

ડી. ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

આરઇને લેખિત ફરિયાદ

30 દિવસના અંતે →

જો ફરિયાદ આરઇ દ્વારા સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવે અને ગ્રાહક જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય અથવા

જો ગ્રાહકે અન્ય કોઈ ફોરમનો સંપર્ક ન કર્યો →

લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરવા
(આરઇ તરફથી જવાબ મળ્યાના એક વર્ષની અંદર અથવા આરઇ તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે તો એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર)
એ) સીએમએસ પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in)
બી) crpc@rbi.org.in પર ઇમેઇલ કરો
સી) સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ 160017 ને પત્ર લખો

લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

1. લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત સ્વરૂપની હોય છે

2. સમાધાન કરીને ઉકેલ લાવવામાં આવે છે અને જો સમાધાન ન થાય, તો તે હુકમ/આદેશ જારી કરી શકે છે

લોકપાલના અધિકારો અને કાર્યો

લોકપાલ સમક્ષ લાવવામાં આવી શકે તેવા વિવાદમાં એ રકમની કોઈ મર્યાદા નથી જેના માટે લોકપાલ હુકમ આપી શકે છે. જો કે, ફરિયાદીને થયેલા કોઈપણ પરિણામી નુકસાન માટે, લોકપાલ પાસે ફરિયાદીના સમયના નુકસાન, ખર્ચ અને ફરિયાદીને સહન કરેલી હેરાનગતિ/માનસિક વેદના માટે 20 લાખ રૂપિયા સુધીનું વળતર આપવાનો અધિકાર હશે.

અપીલ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ

1. લોકપાલ કાર્યાલય દ્વારા ફરિયાદના ચુકાદા અથવા અસ્વીકારથી નારાજ ફરિયાદી, ચુકાદા અથવા ફરિયાદના અસ્વીકારની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (સીઈપીડી), આરબીઆઇ ના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

2. જો અપીલ અધિકારી સંતુષ્ટ થાય કે ફરિયાદી પાસે સમયમર્યાદામાં અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે ફરિયાદીને 20 દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધુ સમય આપી શકે છે.

મુખ્ય નોડલ અધિકારી (પીએનઓ) નું નામ અને સંપર્ક વિગતો

નામ: શ્રી મયંક માથુર

ઈમેલ: pno@indificapital.com

સંપર્ક નંબર: +91- 8882704303 (સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 10 થી સાંજે 7 વાગ્યા સુધી, જાહેર રજાઓ સિવાય)

વધારાની નોંધ

1. આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે.
2. ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોઈપણ કોર્ટ/ફોરમ/અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે.

કૃપા કરીને આરબીઆઇ વેબસાઇટ પર રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, ૨૦૨૧ પર સંપૂર્ણ માર્ગદર્શિકાનો સંદર્ભ લો: https://www.rbi.org.in/