

મુખ્ય લક્ષણો: રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

ભારતીય રિઝર્વ બેંકે 12 નવેમ્બર, 2021ના રોજ સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 (“ધ સ્કીમ”) રજૂ કરી. આ યોજના આરબીઆઈની હાલની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે, એટલે કે, (1) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006 (2) નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018 અને (3) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019.

આ યોજના આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને ‘વન નેશન વન ઓમ્બ્ડ્સમેન’ અભિગમ અપનાવે છે.

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ નીચે મુજબ છે:

1. સેવામાં ઉણપના પરિણામે નિયમન કરેલ એકમના કૃત્ય અથવા અવગણનાથી નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક યોજના હેઠળ લેખિતમાં અથવા અન્યથા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
2. લોકપાલ સમક્ષ લાવી શકાય તેવા વિવાદમાં એવી રકમ પર કોઈ મર્યાદા નથી કે જેના માટે લોકપાલ કોઈ એવોર્ડ આપી શકે. જો કે, ફરિયાદીને થતા કોઈપણ પરિણામી નુકસાન માટે, લોકપાલને ફરિયાદીનો સમય, થયેલા ખર્ચ અને ફરિયાદી દ્વારા માનસિક વેદના કે હેરાનગતિ માટે રૂ. 20 લાખ ઉપરાંત, એક લાખ રૂપિયા સુધીનું વળતર આપવાની સત્તા હશે.
3. આરબીઆઈની પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ફરિયાદ ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે.
4. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા crpc@rbi.org.in પર ઈ-મેલ દ્વારા અથવા ફિઝિકલ મોડમાં સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચંદીગઢને અહીં આપેલા સરનામે સબમિટ કરી શકાય છે: સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17 ચંદીગઢ - 160017. સ્કીમ અંગે પ્રશ્નો હોય અથવા ઉપરોક્ત પદ્ધતિઓ દ્વારા નોંધાવવામાં આવેલી તેમની ફરિયાદો સંબંધિત માહિતીની ઇચ્છા ધરાવતા ફરિયાદીઓ, હિન્દી, અંગ્રેજી અને નવ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં આરબીઆઈના સંપર્ક કેન્દ્રનો ટોલ-ફ્રી #14448 દ્વારા સંપર્ક કરી શકે છે (હાલમાં કામકાજના દિવસોમાં સવારે 9:30 થી સાંજના 5:15 સુધી ઉપલબ્ધ છે).
5. યોજના હેઠળની ફરિયાદમાં ત્યાં સુધી ખોટું હશે નહીં જ્યાં સુધી:

(એ) ફરિયાદીએ, સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી એકમને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને-

- (i) નિયમનકારી એકમ દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા નિયમનકારી એકમને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને
- (ii) ફરિયાદીને બેંક તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર અથવા ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય ત્યારે લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.

(બી) ફરિયાદ એ કામના એ જ કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી છે:

- (i) લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન મળે;
- (ii) કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા વ્યવહાર કરવામાં આવે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી/પક્ષો સાથે સંબંધિત હોય (સી) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી (ડી) બેંકને ફરિયાદ આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં કરવામાં આવી હતી (ઈ) ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે (એફ) ફરિયાદ ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવામાં આવે સિવાય કે એક્સેક્યુટીવ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

6. સેવામાં ઉણપ માટે કોઈ ફરિયાદ નીચેની બાબતોમાં સ્કીમ હેઠળ રહેશે નહીં:

- (એ) નિયમનકારી એકમનો વ્યાપારી ચુકાદો/વ્યાપારી નિર્ણય
- (બી) આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટ સંબંધિત વેન્ડર અને નિયમનકારી એકમ વચ્ચેનો વિવાદ
- (સી) લોકપાલને સીધી રીતે સંબોધવામાં ન આવે તેવી ફરિયાદ
- (ડી) નિયમનકારી એકમના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો
- (ઈ) એક વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોનું પાલન કરીને નિયમનકારી એકમ દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે
- (એફ) એવી સેવા જે રિઝર્વ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી

(જી) નિયમનકારી એકમો વચ્ચેનો વિવાદ અને

(એચ) નિયમનકારી એકમના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ.

7. ફરિયાદ મળવા પર નિયમનકારી એકમે ફરિયાદ મળ્યાના 15 દિવસની અંદર લોકપાલને તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજો સાથે લેખિત જવાબ આપવો જોઈએ.
8. જો નિયમનકારી એકમ 15 દિવસની અંદર તેના લેખિત વર્જન અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય/ચૂક કરે, તો લોકપાલ રેકૉર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે એક પક્ષે આગળ વધી શકે છે અને યોગ્ય ઓર્ડર પાસ કરી શકે છે અથવા એવોર્ડ જારી કરી શકે છે.
9. એવોર્ડ લેપ્સ થઈ જશે અને તેની કોઈ અસર થશે નહીં જ્યાં સુધી ફરિયાદી એવોર્ડની નકલ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર નિયમનકારી એકમને દાવાની સંપૂર્ણ અને અંતિમ પતાવટમાં એવોર્ડની સ્વીકૃતિનો પત્ર રજૂ ન કરે.
10. ઓમ્બ્ડ્સમેન ઓફિસ દ્વારા કોઈ એવોર્ડ અથવા ફરિયાદને નકારવાથી નારાજ થયેલા ફરિયાદી, એવોર્ડ પ્રાપ્ત થયાની તારીખના 30 દિવસની અંદર એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે અથવા ફરિયાદનો અસ્વીકાર કરી શકે છે.
11. વધુ વિગતો માટે, કૃપા કરીને કંપનીની વેબસાઇટ (www.profectuscapital.com) અથવા આરબીઆઈની વેબસાઇટ www.rbi.org.in પર ઉપલબ્ધ સ્કીમની વિગતોનો સંદર્ભ લો.
