

## મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ: રિઝર્વ બેન્ક-ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021

આ યોજના આરબીઆઈની હાલની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓ, એટલે કે, (i) બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2006; (ii) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019ને એકીકૃત કરે છે. જો ગ્રાહકોને સંતોષ થાય તે રીતે ઉકેલ લાવવામાં ન આવે અથવા નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા 30 દિવસના સમયગાળામાં જવાબ આપવામાં ન આવે તો, આ યોજના આરબીઆઈ દ્વારા નિયમનકારી સંસ્થાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓમાં ઉણપને લગતી ગ્રાહકની ફરિયાદોના ખર્ચ-મુક્ત ઉપાય પૂરા પાડશે. આ યોજના આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'વન નેશન વન ઓમ્બ્ડ્સમેન' અભિગમ પણ અપનાવે છે.

### મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ:

- આ યોજના રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934, બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949, અને પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007 ની જોગવાઈઓ હેઠળ તેના ગ્રાહકોને ભારતમાં નિયમનકારી સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ પર લાગુ થશે.
- યોજના હેઠળ બાકાત ન હોય તે હદ સુધી; "નિયમનકારી સંસ્થા(રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી)" નો અર્થ છે બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત કરાયેલ સિસ્ટમ સહભાગી, અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે ઉલ્લેખિત કોઈપણ અન્ય સંસ્થા.
- આ યોજના હેઠળ તેમને સોંપવામાં આવેલ કાર્યો કરવા માટે રિઝર્વ બેંક તેના એક અથવા વધુ અધિકારીઓની લોકપાલ અને નાયબ લોકપાલ તરીકે નિમણૂંક કરી શકે છે.
- લાગુ પડતા સંજોગો મુજબ, લોકપાલ અથવા નાયબ લોકપાલની નિમણૂંક, એક સમયે ત્રણ વર્ષથી વધુ ન હોય તેવા સમયગાળા માટે કરવામાં આવશે.
- ઓનલાઈન કરવામાં આવેલ યોજના હેઠળની ફરિયાદો પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર નોંધવામાં આવશે. પોસ્ટ દ્વારા અને હાથ દ્વારા, ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ (ઈ-મેલ) અને ભૌતિક સ્વરૂપમાં વિતરિત કરાયેલી ફરિયાદો સહિતની ફરિયાદોને સંબોધવામાં આવશે, અને રિઝર્વ બેંકના કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રને મોકલવામાં આવશે, જે યકાસણી અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે સ્થાપિત કરવામાં આવે છે.
- ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે, તો ફરિયાદકર્તા દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે. ફરિયાદ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી શકે તેવા ફોર્મેટમાં ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે સબમિટ કરવી જોઈએ.
- સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC)ની સંપર્ક વિગતો નીચે આપેલ છે:

ઈ-મેઈલ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

પત્રવ્યવહારનું સરનામું

સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા,

4થો માળ, સેક્ટર 17,

ચંદીગઢ – 160017

- લોકપાલ/નાયબ લોકપાલ સેવામાં ઉણપને લગતી નિયમનકારી સંસ્થાઓના ગ્રાહકોની ફરિયાદો પર વિચાર કરશે.
- લોકપાલ સમક્ષ લાવી શકાય તેવા વિવાદમાં રકમની કોઈ મર્યાદા નથી જેના માટે લોકપાલ ચુકાદો આપી શકે છે. જો કે, ફરિયાદીને થતા કોઈપણ પરિણામી નુકસાન માટે, ફરિયાદીના સમયના નુકશાન, થયેલા ખર્ચ અને ફરિયાદી દ્વારા ભોગવવામાં આવતી હેરાનગતિ/માનસિક વેદના માટે લોકપાલ પાસે ભારતીય રૂપિયા 1 લાખ ઉપરાંત, 20 લાખ રૂપિયા સુધીનું વળતર પૂરું પાડવાની સત્તા હશે.
- જ્યારે લોકપાલ પાસે તમામ ફરિયાદોને સંબોધવા અને બંધ કરવાની સત્તા હશે, ત્યારે નાયબ લોકપાલ પાસે સ્કીમના કલમ 10 હેઠળ આવતી ફરિયાદો અને સ્કીમની કલમ 14 હેઠળ જણાવ્યા મુજબ સુવિધા દ્વારા પતાવટ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોને બંધ કરવાની સત્તા હશે.
- સેવામાં ઉણપના પરિણામે નિયમન કરેલ સંસ્થાના કૃત્ય અથવા અવગણનાથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- આ યોજના હેઠળ નીચેની બાબતોમાં સેવામાં ઉણપ માટે કોઈ ફરિયાદ કરવાની રહેશે નહીં:
  - નિયમનકારી સંસ્થાનો વાણિજ્ય સંબંધી ફેસલો/ વ્યાપારી નિર્ણય
  - આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટને લગતા વિકેતા અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચેનો વિવાદ
  - ઓમ્બ્ડ્સમેનને સીધી રીતે સંબોધવામાં આવતી નથી તેવી ફરિયાદ
  - નિયમનકારી સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામે સામાન્ય ફરિયાદો
  - એક વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોનું પાલન કરીને નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે
  - રિઝર્વ બેન્કના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન હોય તેવી સેવા
  - નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
  - નિયમનકારી સંસ્થાના કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધને લગતો વિવાદ
- યોજના હેઠળ ફરિયાદ અસત્ય રહેશે નહીં સિવાય કે:
  1. ફરિયાદીએ, યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હોય અને
    - નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય; અને
    - ફરિયાદીને નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળે ત્યાં ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
  2. ફરિયાદ એ કાર્યવાહીના એ જ કારણના સંદર્ભમાં ન હોય કે જે પહેલાથી જ-

- લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે, અથવા કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા
  - અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે નહીં; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી/પક્ષો સાથે સંબંધિત હોય.
3. ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા અર્થહીન અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની ન હોય
  4. આવા દાવાઓ માટે, સમયમર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાના સમયગાળાની સમાપ્તિ પહેલાં નિયમન કરાયેલ સંસ્થાને ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય.
  5. ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરી હોય
  6. ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય.
  7. લોકપાલ/નાયબ લોકપાલ ફરિયાદી અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચે સગવડ અથવા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરશે.
  8. ફરિયાદની પ્રાપ્તિ પર, નિયમનકારી સંસ્થા, 15 દિવસની અંદર, ફરિયાદમાં સમાવિષ્ટ દસ્તાવેજોની નકલો સાથે, નિરાકરણ માટે લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદના જવાબમાં તેનું લેખિત સંસ્કરણ ફાઇલ કરશે.
  9. જો ફેસિલિટેટર મારફત ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો, સમાધાન અથવા આર્બિટ્રેશન દ્વારા ફરિયાદના નિરાકરણ માટે નિયમનકારી સંસ્થાના અધિકારીઓ સાથે ફરિયાદીની બેઠક સહિત યોગ્ય માનવામાં આવે તેવી કાર્યવાહી શરૂ કરી શકાય છે.
  10. ફરિયાદ ઉકેલાઈ હોવાનું માનવામાં આવશે જ્યારે:
    - લોકપાલના હસ્તક્ષેપ પર ફરિયાદી સાથે નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી દ્વારા તેનું સમાધાન કરવામાં આવ્યું હોય; અથવા
    - ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જે નોંધવામાં આવી શકે છે) સંમત થયા હોય કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે; અથવા
    - ફરિયાદીએ સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી હોય.

11. નાયબ લોકપાલ અથવા લોકપાલ કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે, જો એવું જણાય કે કરવામાં આવેલી

ફરિયાદ:

- કલમ 10 હેઠળ ચલાવવા પાત્ર નથી; અથવા
- સૂચનો આપવા અથવા માર્ગદર્શન અથવા સમજૂતી મેળવવાની પ્રકૃતિમાં છે

12. ઓમ્બ્ડ્સમેન કોઈ પણ તબક્કે ફરિયાદ નકારી શકે છે જો:

- તેમના મતે સેવામાં કોઈ ઉણપ ન હોય; અથવા
- પરિણામી નુકસાન માટે માંગવામાં આવેલ વળતર કલમ 8(2) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર આપવાની લોકપાલની સત્તાની બહાર હોય; અથવા
- ફરિયાદી દ્વારા યોગ્ય ખંત સાથે ફરિયાદની પ્રક્રિયા કરવામાં આવી ન હોય; અથવા
- ફરિયાદ કોઈપણ પર્યાપ્ત કારણ વગરની હોય; અથવા
- ફરિયાદને વિસ્તૃત દસ્તાવેજી અને મૌખિક પુરાવાઓની વિચારણાની જરૂર હોય અને લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી આવી ફરિયાદના નિર્ણય માટે યોગ્ય ન હોય; અથવા
- લોકપાલના મતે ફરિયાદીને કોઈ આર્થિક નુકસાન કે હાનિ થઈ ન હોય અથવા અસુવિધા થઈ ન હોય.

યોજનાની એક નકલ અમારી શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ છે અને વિનંતી પર શેર કરવામાં આવશે.