



ગુજરાત સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક ઉત્તમ જીવન નું નિર્માણ

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

આરબીઆઈની સંકલિત લોકપાલ યોજના 2021નો પ્રારંભ માનનીય પ્રધાન મંત્રી શ્રી નરેન્દ્ર મોદી દ્વારા વર્ચ્યુઅલ મોડમાં તારીખ 12મી નવેમ્બર 2021ના રોજ કરવામાં આવ્યો હતો.

આ યોજના આરબીઆઈની નિયંત્રિત સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી વિવિધ સેવાઓના ગ્રાહકો માટે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને મજબૂત કરવા પર ભાર મૂકે છે.

નીચેની વર્તમાન લોકપાલ યોજનાઓને એક જ યોજનામાં સંકલિત કરવામાં આવી રહી છે જે ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોના ઝડપી નિરાકરણ માટે એક જ મંચનો લાભ આપશે:

- બેન્કિંગ લોકપાલ યોજના, 2006;
- નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018;
- ડિજિટલ ટ્રાંઝેક્શન માટેની લોકપાલ યોજના, 2019;

આ યોજના આરબીઆઈ લોકપાલ કાર્યતંત્ર અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'એક રાષ્ટ્ર એક લોકપાલ' નો અભિગમ અપનાવેછે.

યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ નીચે મુજબ છે:

- ફરિયાદકર્તાએ કઈ સ્કીમ હેઠળ લોકપાલપાસે ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ તે ઓળખવું હવે જરૂરી રહેશે નહીં.
- યોજનાસેવામાં ઉણપાને ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના આધાર તરીકે વ્યાખ્યાવિત કરે છે, જેમાં અપવાદોની સ્પષ્ટ સૂચિ છે. તેથી, ફરિયાદો હવે ફક્ત "યોજનામાં સૂચિબદ્ધ આધારો હેઠળ આવરી લેવામાં આવી નથી" ના કારણે નકારી શકાશે નહીં.
- આ યોજનાએ દેરેક લોકપાલ કાર્યાલયના અધિકારક્ષેત્રને દૂર કર્યો છે.
- કોઇપણ ભાષામાં ભૌતિક અને ઈમેઇલ ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે આરબીઆઈ ચંદીગઢ ખાતે કેન્દ્રિયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.
- નિયંત્રિત એકમનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અને ગ્રાહકો દ્વારા નિયમન કરાયેલ એકમ સામે દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં માહિતી પ્રદાન કરવાની જવાબદારી જાહેર ક્ષેત્રની બેંકમાં જનરલ મેનેજર અથવા તેના સમકક્ષ હોક્સી ધરાવતા મુખ્ય નોડલ અધિકારીની રહેશે.
- નિયંત્રિત એકમને સંતોષકારક અને સમયસર માહિતી/દસ્તાવેજો ન આપવા બદલ લોકપાલ દ્વારા તેની સામે એવોઈ જરી કરવામાં આવ્યો હોય તેવા કિસ્સામાં અપીલ કરવાનો અધિકાર રહેશે નહીં.

આરબીઆઈ ઉપભોક્તા શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગના પ્રભારી કાર્યકારી નિયામકા યોજના હેઠળ અપીલ અધિકારી હશે.

કઈ ફરિયાદો નિભાવી શકતી નથી?

સેવામાં ઉણપની કોઈ ફરિયાદ યોજના હેઠળ નીચે સમાવિષ્ટ બાબતોમાં જાળવી શકશે નહીં:

(1) આ યોજના હેઠળ નીચેની બાબતોમાં સેવામાં ઉણપ માટે કોઈ ફરિયાદ રહેશે નહીં:

- નિયમનકરેલ એકમનો વાણિજ્યિક યુકાદો/વ્યાપારી નિર્ણય;
- આઉટસોર્સિંગ અનુબંધથી સંબંધિત વિકેતા અને નિયમનકરેલ એકમ વચ્ચેનો વિવાદ;
- લોકપાલને સીધી રીતે સંબોધવામાંન આવે તેવી ફરિયાદ;
- નિયમનકરેલ એકમના વ્યવસ્થાપન અથવા કાર્યકારી પ્રતિનિધિ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- એવો વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોના પાલનમાં નિયમન કરેલ એકમ દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન હોય તેવી સેવા;
- નિયંત્રિત કરેલ એકમો વચ્ચે વિવાદ; અને
- નિયંત્રિત એકમના કર્મચારી-રોજગાર દાતાના સંબંધને સંડોવતો વિવાદ.

(2) યોજના હેઠળ ફરિયાદ રહેશે નહીં સિવાય કે:

- ફરિયાદીએ, યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલાં, સંબંધિત નિયમન કરેલા એકમને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને -
 - નિયમન કરેલા એકમ દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા અંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા નિયમન કરેલા એકમને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને
 - (ii) ફરિયાદીને નિયમન કરેલા એકમ તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી અથવા જ્યાં કોઈ જવાબન મળે ત્યાં ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
- ફરિયાદ એ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ -
 - લોકપાલ સમક્ષ વિલંબિત છે અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન થઈ હોય;
 - કોઈપણ અદાલત, દ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તામંડળ સમક્ષ વિલંબિત; અથવા, કોઈપણ અદાલત, દ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તામંડળ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા વ્યવહાર કરવામાં આવે છે,

પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત ફરિયાદી/પક્ષો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન થઈ હોય;

- ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી;
- આવા દાવાઓ માટે, મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમન કરેલ એકમને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;
- ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે;
- ફરિયાદ ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય.
- સમજૂતી 1: પેટા-કલમ (2)(a) ના હેતુઓ માટે, 'લેખિત ફરિયાદ' માં અન્ય પ્રકૃતિઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થશે જ્યાં ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ કરી હોવાનો પુરાવો રજૂ કરી શકાય
- સમજૂતી 2: પેટા-કલમ (2)(b)(ii) ના હેતુઓ માટે, કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદમાં અદાલત અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ વિલંબિત અથવા નિર્ણય લેવામાં આવેલી ફેજદારી કાર્યવાહીનો સમાવેશથતો નથી અથવા કોઈ ફેજદારી ગુનામાં પોલીસ તપાસ શરૂ કરવામાં આવી હતી

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે દાખલ કરી શકે છે?

ફરિયાદો <https://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઇન નોંધાવવાનું ચાલુ રાખી શકાય છે. ફરિયાદો સમપ્રિત ઈ-મેઇલ "crpc@rbi.org.in" દ્વારા પણ દાખલ કરી શકાય છે અથવા ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથા માળે, સેક્ટર 17, ચંદ્લિગઢ - 160017 ખાતે સ્થાપિત 'સેન્ટ્રલ ઐઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' પર ફેર્મેટમાં ભૌતિક મોડમાં મોકલી શકાય છે. વધુમાં, ટોલ-ફી નંબર સાથે એક સંપર્ક કેન્દ્ર - 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 સુધી) - પણ હિન્દી, અંગ્રેજી અને આઠ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં કાર્યરત છે અને અન્ય ભારતીય ભાષાઓને આવરી લેવા માટે યોગ્ય સમયે તેનો વિસ્તાર કરવામાં આવશે.

યોજનાની નકલ સીએમએસ પોર્ટલ પર આરબીઆઇની વેબસાઇટ (<https://cms.rbi.org.in>) પર ઉપલબ્ધ છે. બેન્કે પણ બધી જ શાખાઓ ખાતે સંકલિત લોકપાલ યોજનાને પ્રદર્શિત કરી છે.

આ યોજના 12મી નવેમ્બર 2021થી અમલકારક છે.

ફરિયાદ સંચાલન કાર્યપ્રક્રિયા, ફરિયાદ પત્રક, વિગેરે પરની કોઇપણ વધુ વિગતો માટે, ગ્રાહકો શાખાઓ પર નિર્દિશિત યોજનાનો સંદર્ભ લે તેમ બની શકે છે.