

રિઝર્વ બેન્ક – સંકલિત લોકપાલ સ્કીમ 2021

મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

સંકલિત લોકપાલ સ્કીમ 2021 12 નવેમ્બર 2021થી અસરમાં આવી રહી છે. આ સ્કીમ આરબીઆઈ લોકપાલ પદ્ધતિ ન્યાયક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવતા 'એક રાષ્ટ્ર એક લોકપાલ'ના દ્રષ્ટિકોણને અપનાવે છે. તે આરબીઆઈની પ્રવર્તમાન ત્રણ લોકપાલ સ્કીમ્સનું સંકલન કરે છે જેના નામમાં (1) બેન્કિંગ લોકપાલ સ્કીમ 2006 (2) લોકપાલ સ્કીમ ફોર નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઝ, 2018 (3) લોકપાલ સ્કીમ ફોર ડિજીટલ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ 2019નું સંકલન કરે છે.

➤ એપ્લીકેબિલિટી (અરજીપાત્રતા): રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા નિયમન કરવામાં આવતા દરેક સાહસો (એટલે કે બેન્કો / એનબીએફસી / પેમેન્ટ સિસ્ટમ ઓપરેટર્સ)

➤ સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:

I. ફરિયાદના કારણો:

સેવામાં ઊણપના પરિણામે રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (RE) નું કોઈપણ કાર્ય/બાકાત વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. "અધિકૃત પ્રતિનિધિ" નો અર્થ એ છે કે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ (જ્યાં સુધી એડવોકેટ પીડિત વ્યક્તિ ન હોય) લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત હોય.

II. ફરિયાદનો સ્કીમ હેઠળ સમાવેશ થશે નહીં, સિવાય કે:

a) ફરિયાદીએ સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા સંબંધિત રેગ્યુલેટેડ સંસ્થામાં લેખિત ફરિયાદ કરી હોય

- રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા આખી કે અંશતઃ ફરિયાદનો સ્વીકાર કરવામાં આવ્યો હોય અને ફરિયાદનો સંતોષકારક જવાબ દ્વારા ઉકેલ લાવવામાં આવ્યો ન હોય; અથવા તો ફરિયાદનો રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદ મળ્યા બાદ 30 દિવસોમાં કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય
- જો રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદી દ્વારા જવાબ મળ્યો હોય તો લોકપાલને એક વર્ષની અંદર અને જો જવાબ ન મળ્યો હોય તો ફરિયાદના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ કરી શકાય છે

b) જો ફરિયાદ સમાન કારણના સંદર્ભમાં ન હોય જે પહેલેથી જ:

- લોકપાલ સમક્ષ પડતર હોય અથવા ગુણવત્તાના આધારે લોકપાલ દ્વારા પતાવટ કરવામાં આવી હોય અથવા ધ્યાન આપવામાં આવ્યું હોય, ચાહે સમાન ફરિયાદી દ્વારા અથવા એક કરતા વધુ ફરિયાદ મળી હોય અથવા એક કે વધુ પક્ષકારોને સંબંધિત હોય;
- કોર્ટ, ટ્રિબ્યૂનલ અથવા અન્ય કોર્ટ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પડતર હોય અથવા કોર્ટ, ટ્રિબ્યૂનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોર્ટમ ફોરમ કે ઓથોરિટી દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે પતાવટ કરાઈ કે ધ્યાન આપવામાં આવ્યું હોય, ચાહે સમાન ફરિયાદી પાસેથી આવી હોય કે નહીં અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ/પક્ષકારોને સંબંધિત હોય.

c) ફરિયાદ ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની ન હોય,

d) જો રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાને કરવામાં આવેલી ફરિયાદ આવા દાવાઓ માટે લિમિટેશન કાયદો, 1963 હેઠળ મર્યાદાનો સમયગાળો પૂરો થતા કરવામાં આવી હોય;

e) ફરિયાદ સ્કીમના નિયમ 11માં નિર્દિષ્ટ સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડતો હોય;

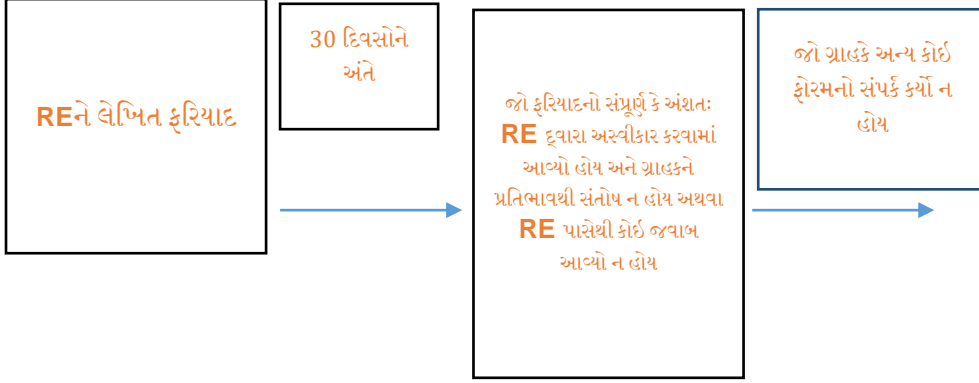
f) જો ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા જાતે કરવામાં આવી હોય કે જો ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવી હોય, સિવાય કે એડવોકેટ પીડિત વ્યક્તિ હોય..

iii) સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદની જાળવણી ન કરવામાં નીચેના જેવી બાબતો સામેલ છે જેમ કે:

- REનો વાણિજ્યિક ચુકાદો/વ્યાપારી નિર્ણય;
- આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટને લગતા વિકેતા અને RE વચ્ચેનો વિવાદ;
- ફરિયાદ સીધી લોકપાલને સંબોધતી ન હોય;
- REના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;

- e) વિવાદ કે જેમાં વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારના આદેશોના પાલનમાં કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- f) RBIના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં સેવા ન હોય;
- g) RE વચ્ચેનો વિવાદ; અને
- h) REના કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધને સંડોવતો વિવાદ.

➤ ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:



લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ કરો
(RE પાસેથી એક વર્ષમાં જવાબ મળ્યો હોય, અથવા તો RE પાસેથી એક વર્ષ અને 30 દિવસોમાં જવાબ મળ્યો ન હોય)
A) CMS પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in):
અથવા
સેન્ટ્રલ ઓફિસ ઓફ ડિપ્લોમેટી અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી)ને કરાયેલ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ (ફોરમેટ બંધિત છે)
ઈમેઇલ: **CRPC@rbi.org.in**
સરનામું: સીઆરપીસી, આરબીઆઈ, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17,
ચંદીગઢ - 160017, કેન્દ્રનો ટોલ ફ્રી નં. 14448 (સમય - સવારના
9.30થી સાંજના 5.15)

➤ એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ:

- o લોકપાલ ઓફિસ દ્વારા એવોર્ડ અથવા ફરિયાદના અસ્વીકારથી નારાજ ફરિયાદી, એવોર્ડ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર અથવા ફરિયાદના અસ્વીકાર પછી, એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર, કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટ (CEPD), RBIને અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.
- o એપેલેટ ઓથોરિટી, જો તે સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવી વધુ અવધિની મંજૂરી આપી શકે છે.

➤ ફરિયાદોનો ઉકેલ:

- o લોકપાલ સમક્ષની કામગીરી પ્રકારની દ્રષ્ટિએ સારાંશ છે.
- o સગવડ, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે જો શક્ય ન હોય તો એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે

નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક તકરાર નિવારણ પદ્ધતિ છે.
- ફરિયાદીને કોર્ટ, ટ્રિબ્યૂનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઈ પણ ફોરમ કે ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવાની છૂટ છે.

સ્ક્રીમની વિગતવાર કોપી માટે કૃપા કરીને જુઓ:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf