

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમ્બુડસ્મેન યોજના, ૨૦૨૧ - મુખ્ય વિશેષતાઓ

સંકલિત ઓમ્બુડસ્મેન યોજના, ૨૦૨૧ ૧૨ નવેમ્બર, ૨૦૨૧થી અમલી છે. આ યોજના આરબીઆઇની ઓમ્બુડસ્મેન કાર્યપ્રણાલીને તટસ્થ બનાવીને 'એક રાષ્ટ્ર એક ઓમ્બુડસ્મેન' અભિગમ અપનાવે છે. તે આરબીઆઇની પ્રવર્તમાન ત્રણ ઓમ્બુડસ્મેન યોજનાઓને સંકલિત કરે છે, જેવી કે (૧) બેંકિંગ ઓમ્બુડસ્મેન યોજના, ૨૦૦૬; (૨) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે ઓમ્બુડસ્મેન યોજના, ૨૦૧૮; અને (૩) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે ઓમ્બુડસ્મેન યોજના, ૨૦૧૮.

➤ લાગુ કરવા પાત્રતા: આ યોજના નીચેની નિયંત્રિત એનબીએફસીને આવરે છે

- તમામ વાણિજ્ય બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો, શિડ્યુલ્ડ પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો અને નોન-શિડ્યુલ્ડ પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો, જેમની ડિપોઝિટ્સ અગાઉના નાણાકીય વર્ષની ઓડિટ કરેલી બેલેન્સ શીટની તારીખના રોજ રૂપિયા ૫૦ કરોડ અને તેથી વધુ છે;
- તમામ નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઝ સિવાય), જેઓ (એ) થાપણો સ્વીકારવા માટે અધિકૃત છે; અથવા (બી) અગાઉના નાણાકીય વર્ષની ઓડિટ કરેલી બેલેન્સ શીટની તારીખના રોજ રૂપિયા ૧૦૦ કરોડ અને તેથી વધુનાં અસ્કયામતનાં કદ સાથે ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી હોય;
- યોજના હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા પ્રમાણે સિસ્ટમના તમામ સહભાગીઓ.

➤ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:

- ફરિયાદના આધાર: નિયંત્રિત એન્ટિટી (આરઇ)નાં કોઇ કૃત્ય/ચૂકને પરિણામે સેવામાં ખામી થવા પર વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે. "અધિકૃત પ્રતિનિધિ"નો અર્થ વકીલ સિવાયની એવી વ્યક્તિ (સિવાય કે વકીલ નારાજ વ્યક્તિ હોય) થાય છે, જેમને ઓમ્બુડસ્મેન સમક્ષ કાર્યવાહીમાં ફરિયાદને રજૂ કરવા માટે લેખિતમાં યોગ્ય નિયુક્ત અને અધિકૃત કરવામાં આવે છે.
- સેવામાં ખામી: નો અર્થ એવી નાણાકીય સેવામાં ઉણપ અથવા અપર્યાપ્તતા થાય છે, જે નિયંત્રિત એન્ટિટીએ વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવી આવશ્યક છે, જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા હાનિ થઈ શકે અથવા ન પણ થઈ શકે.
- ફરિયાદ યોજના હેઠળ અંતર્ગત નહીં હોય, સિવાય કે:
 - એ. યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદીએ સંબંધિત નિયંત્રિત એન્ટિટીને લેખિતમાં ફરિયાદ કરી હોય અને
 - ફરિયાદ નિયંત્રિત એન્ટિટી દ્વારા સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે ફગાવવામાં આવી હોય અને ફરિયાદી પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા ફરિયાદીએ નિયંત્રિત એન્ટિટીએ ફરિયાદ પ્રાપ્ત કર્યા પછીના ૩૦ દિવસની અંદર કોઇ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કર્યો ન હોય; અને
 - ફરિયાદીએ ફરિયાદ માટે નિયંત્રિત એન્ટિટી પાસેથી પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કર્યાના એક વર્ષની અંદર ઓમ્બુડસ્મેનને ફરિયાદ કરી હોય, અથવા ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને ૩૦ દિવસની અંદર કોઇ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કર્યો ન હોય.
 - બી. ફરિયાદ એ કાર્યવાહીનાં સમાન કારણનાં અનુસંધાનમાં નથી, જે અગાઉથી-
 - ઓમ્બુડસ્મેન સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા ઓમ્બુડસ્મેન દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, પછી તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ પાસેથી કે સંબંધિત એક અથવા વધુ પક્ષો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય;
 - કોઇ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર કે અન્ય કોઇ ફોરમ અથવા સત્તાધિકારી સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય; અથવા કોઇ પણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઇ ફોરમ અથવા સત્તાધિકારી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, પછી તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા સંબંધિત એક કે વધુ ફરિયાદીઓ/ પક્ષો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય.
- ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા તંગ પ્રકૃતિની ન હોય;
- આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા ધારા, ૧૯૬૩ હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિ પૂર્ણ થયા પહેલા નિયંત્રિત એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય;

ઇ. ફરિયાદ યોજનાની કલોઝ ૧૧માં નિર્દિષ્ટ કર્યા પ્રમાણે સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડતી હોય;

એફ. ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ નારાજ વ્યક્તિ ન હોય ત્યાં સુધી વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય.

IV. યોજના હેઠળ ફરિયાદની બિન-જાળવણી માટેના આધારમાં નીચેની બાબતો સામેલ છે

એ. નિયંત્રિત એન્ટિટીના વાણિજ્ય યુકાદા/ વાણિજ્ય નિર્ણય;

બી. આઉટસોર્સિંગ કરારને સંબંધિત વિકેતા અને નિયંત્રિત એન્ટિટી વચ્ચેની તકરાર;

સી. ઓમ્બુડ્સમેનને પ્રત્યક્ષ રીતે સંબોધિત નહીં કરેલી ફરિયાદ;

ડી. આરઇનાં સંચાલનમંડળ અથવા અધિકારીઓ સામેની સામાન્ય ફરિયાદો;

ઇ. વૈધાનિક અથવા કાયદાની અમલબજવણી કરતી સત્તાધિકારીઓના આદેશનાં અનુસરણમાં નિયંત્રિત એન્ટિટી દ્વારા આરંભેલી કાર્યવાહીમાં તકરાર;

એફ. આરબીઆઇની નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રની અંદર ન હોય એવી સેવા;

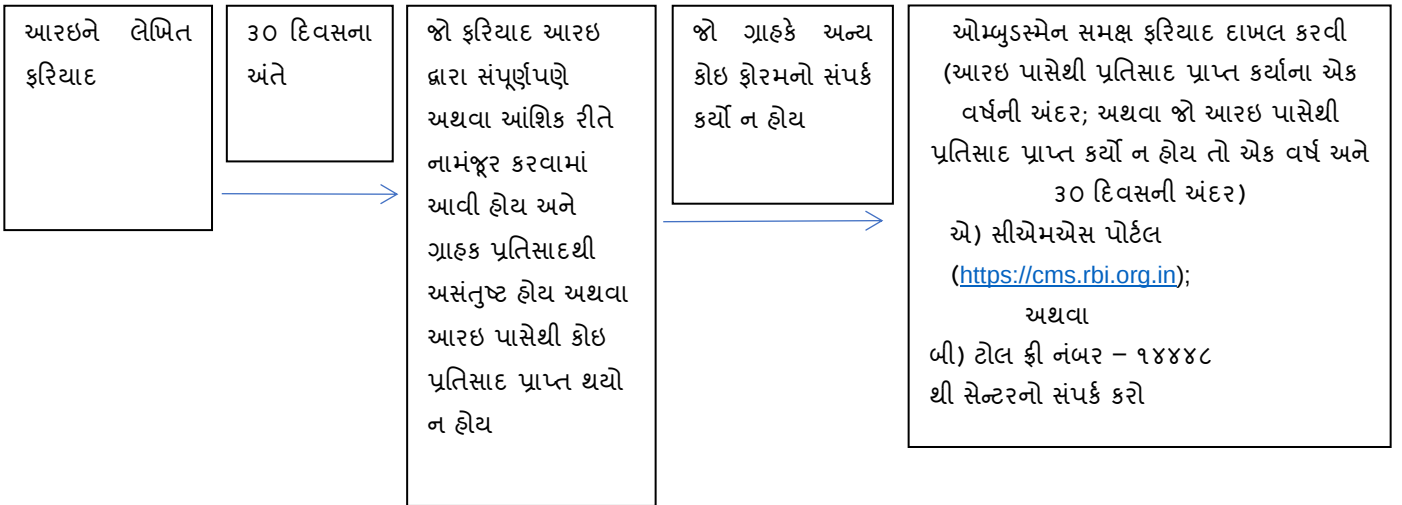
જી. આરઇ વચ્ચેની તકરાર; અને

એચ. આરઇના કર્મચારી-રોજગારદાતાના સંબંધને સામેલ કરતી તકરાર.

આઇ. ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (નિયમન) ધારો, ૨૦૦૫ની સેક્શન ૧૮માં પૂરી પાડવામાં આવેલ ઉપાય માટે તકરાર; અને

જે. યોજના હેઠળ સામેલ ન હોય એવા નિયંત્રિત એન્ટિટીના ગ્રાહકોને લગતી તકરાર.

➤ **ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેની પ્રક્રિયા:**



➤ **એપેલેટ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ:**

○ ઓમ્બુડ્સમેન કચેરી દ્વારા ફરિયાદના નિર્ણય અથવા અસ્વીકારથી નારાજ થયેલા ફરિયાદી ફરિયાદના નિર્ણય અથવા અસ્વીકાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર આરબીઆઇના કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટ (સીઇપીડી)ના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

○ એપેલેટ ઓથોરિટી જો તેઓ સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી સમયસીમાની અંદર અપીલ નહીં કરવા માટેનું પૂરતું કારણ ધરાવે છે તો તેઓ વધુ અવધિને મંજૂર કરી શકે છે, જે 30 દિવસથી વધુ નહીં હોય.

➤ **ઓમ્બુડ્સમેન દ્વારા ફરિયાદનો ઉકેલ**

- માત્ર સેવામાં ખામી હોવાને સંબંધિત ફરિયાદોને ધ્યાનમાં લેશે.
- ઓમ્બુડસ્મેન સમક્ષ કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકારની હોય છે.
- સુવિધા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી અથવા ફરિયાદી અને કંપની વચ્ચે મધ્યસ્થતા મારફતે પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે. જો કોઈ પતાવટ સુધી ન પહોંચાય તો ઓમ્બુડસ્મેન એવોર્ડ/આદેશ જારી કરી શકે છે.
- ફરિયાદનો ઉકેલ આવ્યો હોવાનું માનવામાં આવશે, જ્યારે:
 - એ. ઓમ્બુડસ્મેનના હસ્તક્ષેપ કરવા પર ફરિયાદી સાથે નિયંત્રિત એન્ટિટી દ્વારા પતાવટ કરવામાં આવી હોય; અથવા
 - બી. ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જેને રેકૉર્ડ કરવામાં આવી શકે છે) સંમત થયા હોય કે ફરિયાદના ઉકેલની રીત અને હદ સંતોષકારક છે; અથવા
 - સી. ફરિયાદીએ ફરિયાદ સ્વૈચ્છિક રીતે પાછી ખેંચી હોય.

નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક તકરાર નિવારણ કાર્યપ્રણાલી છે.
- ફરિયાદી અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તાધિકારીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.
- નાયબ ઓમ્બુડસ્મેન અથવા ઓમ્બુડસ્મેન કોઈ પણ તબક્કે ફરિયાદને નામંજૂર કરી શકે છે, જો એવું લાગે કે કરવામાં આવેલી ફરિયાદ: (એ) ક્લોઝ ૧૦ હેઠળ બિન-જાળવણી પાત્ર છે; અથવા (બી) સૂચનો આપતી હોવાના અથવા માર્ગદર્શન અથવા સ્પષ્ટતા માગતી હોવાની પ્રકૃતિની છે.
- ઓમ્બુડસ્મેન કોઈ પણ તબક્કે ફરિયાદને નામંજૂર કરી શકે છે જો: (એ) તેમના અભિપ્રાયમાં સેવામાં કોઈ ખામી ન હોય; અથવા (બી) ક્લોઝ ૮(૨)માં દર્શાવ્યા પ્રમાણે પરિણામી નુકસાન માટે માગવામાં આવેલું વળતર ઓમ્બુડસ્મેનની શક્તિની બહાર હોય; અથવા (સી) ફરિયાદી દ્વારા વાજબી ખંત સાથે ફરિયાદને આગળ વધારવામાં ન આવે; અથવા (ડી) ફરિયાદ કોઈ પૂરતા કારણ વિનાની હોય; અથવા (ઇ) ફરિયાદ માટે વિસ્તૃત દસ્તાવેજ અને મૌખિક પુરાવા પર વિચાર કરવાની આવશ્યકતા હોય અને ઓમ્બુડસ્મેન સમક્ષ કાર્યવાહી આવી ફરિયાદનાં નિર્ણય માટે યોગ્ય ન હોય; અથવા (એફ) ઓમ્બુડસ્મેનના અભિપ્રાયમાં ફરિયાદીને કોઈ નાણાકીય નુકસાન અથવા હાનિ અથવા અસુવિધા ન થઈ હોય.

કૃપા કરીને વાંચો:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf