

સંકલિત લોકપાલ યોજના 2021ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

RBI લોકપાલ 2006માં રચવામાં આવેલું એક અર્ધ-ન્યાયિક સત્તામંડળ છે, અને આ સત્તામંડળની રચના નિયંત્રિત એકમો દ્વારા પૂરી પડતી ચોક્કસ સેવાઓ સાથે સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોનો ઝડપી અને અસરકારક રીતે ઉકેલ કરવા માટે ભારત સરકાર દ્વારા લેવામાં આવેલા નિર્ણયના અનુસંધાનમાં કરવામાં આવી હતી.

સંકલિત લોકપાલ યોજના 2021 RBI દ્વારા ઘડવામાં આવી છે, જે અંતર્ગત તમામ બેન્કિંગ, ગેર-બેન્કિંગ અને ડિજિટલ વ્યવહારોના સેવા પ્રદાતાઓને એક જ વ્યવસ્થા હેઠળ આવરી લેવામાં આવ્યાં છે.

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021, 12 નવેમ્બર, 2021થી અમલી છે. આ યોજનાની પ્રસિદ્ધિ સાથે, અગાઉની યોજનાઓ એટલે કે (i) બેન્કિંગ લોકપાલ યોજના, 2006; (ii) ગેર-બેન્કિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019નો રિઝર્વ બેન્ક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021માં વિલય કરીને અગાઉની યોજનાઓ રદ કરવામાં આવી છે.

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

1. આ યોજના અંતર્ગત ફરિયાદ ધ્યાન પર લેવાશે નહીં, સિવાય કે:

- a) આ યોજના અંતર્ગત ફરિયાદ કરતાં પહેલા, ફરિયાદીએ કંપનીને લેખિત ફરિયાદ કરી હોય અને
 - i) કંપનીએ ફરિયાદ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રદ કરી હોય અથવા ફરિયાદી પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ફરિયાદીને કંપનીમાં ફરિયાદ નોંધાવવાના 30 દિવસની અંદર તેની તરફથી કોઈ પ્રત્યુત્તર મળ્યો ન હોય અને
 - ii) ફરિયાદીએ કંપની પાસેથી પ્રત્યુત્તર મળ્યાં બાદ એક વર્ષની અંદર અથવા જ્યારે કોઈ પ્રત્યુત્તર મળ્યો ન હોય ત્યારે, ફરિયાદની તારીખથી 30 દિવસથી એક વર્ષની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરી હોય;
- b) ફરિયાદ તેવા કોઈ કારણના સંદર્ભમાં નથી, જે પહેલેથી -
 - i) લોકપાલ સમક્ષ પડતર હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા તથ્યોના આધારે તેની ઉપર કાર્યવાહી કરી



Together We Make Tomorrow Happen

લેવામાં આવી હોય, ભલે પછી આવી ફરિયાદ સમાન ફરિયાદી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ પાસેથી, અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે નહીં; અને તે કોઈ અદાલત, ન્યાયપંચ અથવા લવાદ અથવા કોઈ અન્ય મંચ અથવા સત્તામંડળ સમક્ષ પડતર હોય;

ii) અથવા, કોઈ અદાલત, ન્યાયપંચ અથવા લવાદ અથવા કોઈ અન્ય મંચ અથવા સત્તામંડળ દ્વારા તથ્યોના આધારે તેનો નિકાલ કરવામાં આવી હોય અથવા કાર્યવાહી હાથ ધરાઈ હોય, ભલે પછી સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધારે ફરિયાદીઓ/ સંબંધિત પક્ષકારોની સાથે તે પ્રાપ્ત થઈ હોય કે નહીં.

- c) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા અર્થહીન અથવા ત્રાસદાયક સ્વરૂપની છે;
- d) કંપનીને ફરિયાદ સમયમર્યાદાના અધિનિયમ, 1963 અંતર્ગત, આવો દાવો કરવા માટે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી સમય મર્યાદાની સમાપ્તિ બાદ કરવામાં આવી હતી;
- e) ફરિયાદ યોજનાના ખંડ 11માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડતી ન હોય;
- f) ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા એડવોકેટ સિવાય (સિવાય કે નારાજ વ્યક્તિ એડવોકેટ હોય) સિવાય અધિકૃત પ્રતિનિધી મારફતે નોંધાવવામાં આવી ન હોય.

2. નીચેની બાબતો સાથે સંકળાયેલી કોઈ ફરિયાદ સેવામાં ઉણપ બદલ યોજના અંતર્ગત ધ્યાન પર લેવાશે નહીં:

- વાણિજ્યક ચૂકાદા/ કંપનીના વાણિજ્યક નિર્ણય;
- આઉટસોર્સિંગ કરાર સાથે સંકળાયેલા વિકેતા અને કંપની વચ્ચેનો વિવાદ;
- કંપનીના પ્રબંધન અથવા અધિકારીઓ વિરુદ્ધ સામાન્ય ફરિયાદો;
- તેવા વિવાદો જેમાં કંપની દ્વારા વૈધાનિક અથવા કાયદાનો અમલ કરાવતા સત્તામંડળના આદેશોના અનુપાલનમાં કાર્યવાહીનો પ્રારંભ કરવામાં આવ્યો છે;
- તેવી સેવાઓ જે રિઝર્વ બેન્કના નિયમનકારી દેખરેખમાં સમાવિષ્ટ થતી નથી;
- કંપની અને નિયંત્રિત એકમો વચ્ચેના વિવાદ;
- કંપનીના કર્મચારી-નિયોક્તાના સંબંધો સાથે સંકળાયેલા વિવાદ;
- લોકપાલને સીધી રીતે સંબોધીને ન કરવામાં આવેલી ફરિયાદો;

3. ફરિયાદ દાખલ કરવાની કાર્યવાહી

- i) ફરિયાદ આ હેતુ માટે બનાવવામાં આવેલા પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) મારફતે ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે.
- ii) ફરિયાદ રિઝર્વ બેન્ક દ્વારા અધિસૂચિત કર્યા મુજબ મધ્યસ્થ પ્રાપ્તિ અને પ્રસંસ્કરણ કેન્દ્રમાં ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે પણ આપી શકાય છે. ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં રજૂ

કરવામાં આવી હોય તો તે ફરિયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધી (એડ્વોકેટ સિવાય) દ્વારા યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષર કરેલી હોવી જોઈએ. આવી ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં રિઝર્વ બેન્ક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવે તેવા સ્વરૂપમાં અને તેવી માહિતીનો સમાવેશ કરતી હોવી જોઈએ.

4. અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષ અપીલ

- a) ફરિયાદી ફરિયાદના ચૂકાદા અથવા ઇનકારથી નારાજ હોય તો ફરિયાદના ચૂકાદાની પ્રાપ્તિ અથવા ઇનકારની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષ અપીલ દાખલ કરી શકે છે.
- b) અપીલ સત્તામંડળ, જો સંતુષ્ટ થાય કે ફરિયાદી પાસે માન્ય સમયમાં અપીલ દાખલ ન કરવા માટેનું પૂરતું કારણ રહેલું છે તો તે 30 દિવસથી વધુ નહીં તેટલો વધારાનો સમય મંજૂર કરી શકે છે.
- c) અપીલ સત્તામંડળનું સચિવાલય ફરિયાદની બારીકાઈપૂર્વક તપાસ અને પ્રક્રિયા હાથ ધરશે.
- d) અપીલ સત્તામંડળ, પક્ષકારોને સાંભળવાની વાજબી તક પૂરી પાડ્યાં બાદ:
 - અપીલ રદ કરી શકે; અથવા
 - અપીલ માન્ય રાખે અને લોકપાલના ચૂકાદા અથવા આદેશને રદ કરે; અથવા
 - અપીલ સત્તામંડળ આવશ્યક અથવા યોગ્ય ગણે તેવા નિર્દેશો સાથે તે મુજબ નવેસરથી નિકાલ કરવા માટે જે-તે બાબતને ફરીથી લોકપાલને મોકલાવી શકે; અથવા
 - લોકપાલના આદેશ અથવા ચૂકાદામાં સુધારો કરી શકે અને આવી રીતે સુધારેલા લોકપાલના આદેશ અથવા ચૂકાદાને અમલી બનાવવા માટે આવશ્યક હોય તેવા નિર્દેશો પસાર કરી શકે; અથવા
 - પોતે યોગ્ય ગણે તેવો અન્ય આદેશ પસાર કરી શકે.
- e) અપીલ સત્તામંડળનો આદેશ જે-તે કિસ્સા અનુસાર લોકપાલ દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલા ચૂકાદા અથવા ફરિયાદ રદ કરવાના આદેશ જેવી જ અસર ધરાવશે.

5 ફરિયાદના ફોર્મનું ફોર્મેટ

<https://www.srei.com/storage/app/media/pdf/FORM%20OF%20COMPLAINT.pdf>

વેબસાઇટ પર પૂરું પાડવામાં આવ્યું છે.