

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

મુખ્ય લક્ષણો

પ્રયોજ્યતા:

આ યોજના બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની અથવા સિસ્ટમ પાર્ટિસિપન્ટ (પેમેન્ટ સિસ્ટમમાં ભાગ લેતી વ્યક્તિ), અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપની અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમય-સમય પર નિર્દિષ્ટ કરેલ અન્ય કોર્પોરેટ એન્ટિટી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લાગુ પડશે, જ્યાં સુધી તે યોજના હેઠળ બાકાત ન હોય તે હદ સુધી.

વ્યાખ્યાઓ:

"એવોર્ડ" એટલે યોજના અનુસાર લોકપાલ દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલ એવોર્ડ.

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ" નો અર્થ એ છે કે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ, લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત છે.

"ફરિયાદ" નો અર્થ છે લેખિતમાં અથવા અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા સમુન્નતિની સેવામાં ઉણપનો આક્ષેપ કરતી રજૂઆત અને યોજના હેઠળ રાહત મેળવવાની માંગણી; "સેવામાં ઉણપ" નો અર્થ છે કોર્પોરેટ નાણાકીય સેવામાં ખામી અથવા અયોગ્યતા અથવા તેને લગતી આવી અન્ય સેવાઓ, જે નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીએ વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવી જરૂરી છે, જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન થઈ શકે છે અથવા ન પણ થઈ શકે છે

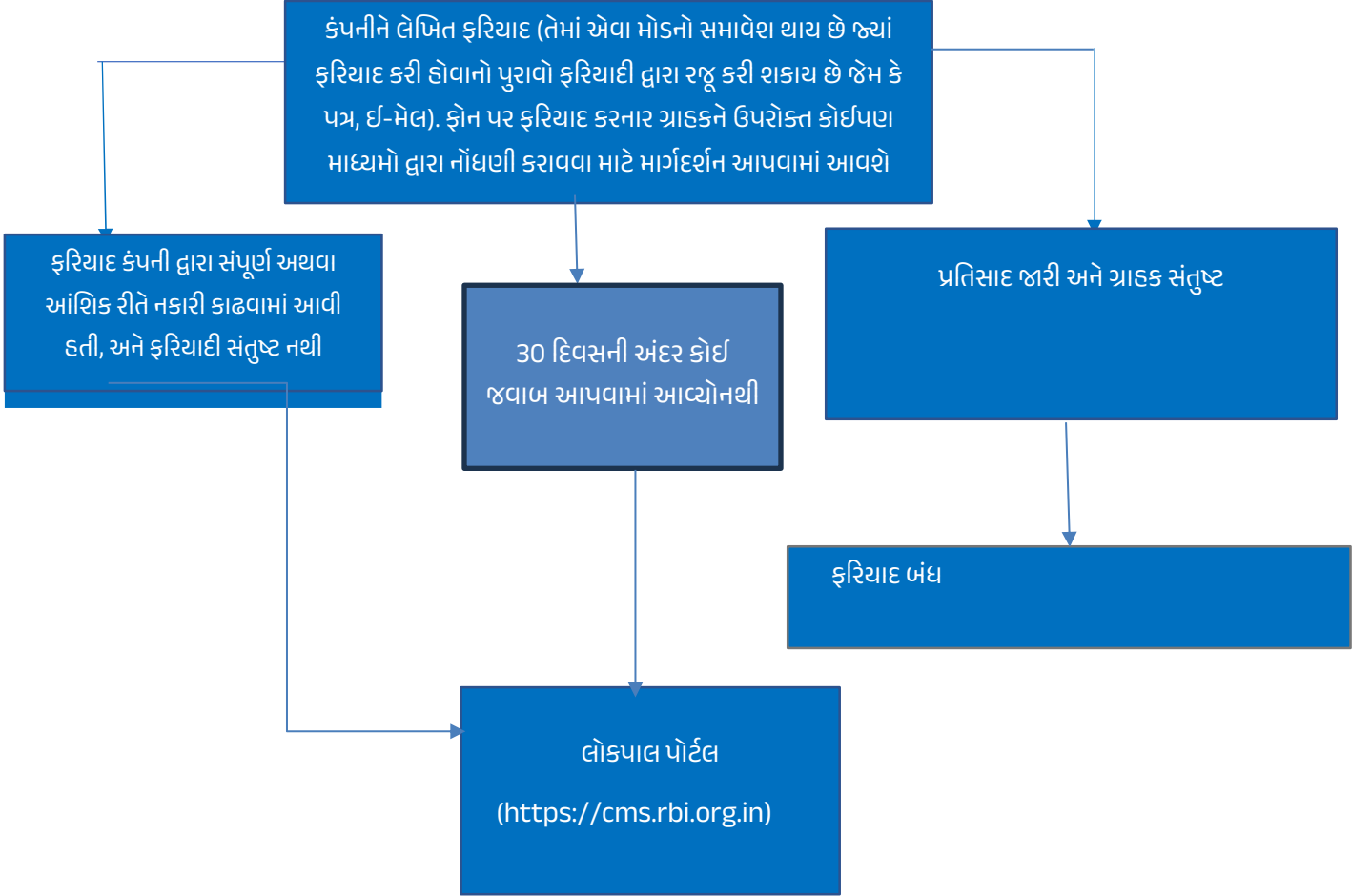
"સમાધાન" એટલે આ યોજનાની જોગવાઈઓ અનુસાર, સુવિધા અથવા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદ માટે પક્ષકારો દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ કરાર.

"નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી" નો અર્થ થાય છે બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની, અથવા સિસ્ટમ પાર્ટિસિપન્ટ અથવા ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપની જે યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવી છે, અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમય સમય પર નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલ કોર્પોરેટ અન્ય એન્ટિટી; યોજના હેઠળ બાકાત ન હોય તે હદ સુધી.

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના કારણો	ફરિયાદની બિન-જાળવણી માટેના કારણો/સેવામાં ઉણપ માટે કોઈ ફરિયાદ નથી, જે સંબંધિત બાબતોમાં યોજના હેઠળ રહેશે
<p>સમુદ્ગતિ ફાઇનાન્શિયલ ઇન્ટરમીડિયેશન એન્ડ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની") ના કૃત્ય અથવા બાદબાકીથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક સેવામાં ઉણપને પરિણામે યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • સૌપ્રથમ લેખિતમાં સમુદ્ગતિ પાસે લેવામાં આવ્યા વિના જ સીધી લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદો દાખલ કરવામાં આવી જે ફરિયાદો સમુદ્ગતિ પાસે નોંધાવવામાં આવી છે, પરંતુ ફરિયાદની તારીખથી 30 દિવસનો સમયગાળો વીતી ગયો નથી (તેમાં એવા કિસ્સાઓનો સમાવેશ થતો નથી કે જ્યાં સમુદ્ગતિએ ગ્રાહકને સંતોષકારક ન હોય એવો પ્રતિભાવ જારી કર્યો હોય) • સમુદ્ગતિ તરફથી જવાબ મળ્યાની તારીખથી 1 વર્ષ પછી કરવામાં આવેલી ફરિયાદ અથવા, જો કોઈ જવાબ ન મળે તો, સમુદ્ગતિમાં રજૂઆતની તારીખ પછીના 1 વર્ષ અને 30 દિવસ પછીની ફરિયાદ એ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલેથી જ અસ્તિત્વમાં છે- <ul style="list-style-type: none"> ○ લોકપાલ સમક્ષ બાકી અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે મળી હોય કે નહીં; અને ○ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી/પક્ષો સાથે મળીને પ્રાપ્ત થઈ હોય. • ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની છે • આવા દાવાઓ માટે લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થયા પછી કંપની સમક્ષ ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી • ફરિયાદી યોજનાના કલોઝ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરતાં નથી • ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવતી નથી (સિવાય કે વકીલ પોતે પીડિત વ્યક્તિ હોય).

	<ul style="list-style-type: none">• કંપનીનો વાણિજ્યિક ચુકાદો/વાણિજ્યિક નિર્ણય.• આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટ સંબંધિત વેન્ડર અને કંપની વચ્ચેનો વિવાદ.• લોકપાલને સીધી રીતે સંબોધવામાં આવતી નથી તેવી ફરિયાદ.• કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો.• એક વિવાદ જેમાં કંપની દ્વારા કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે.• એવી સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી.• કંપની અને અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ.• ફરિયાદો જેમાં સેવામાં કથિત ઉણપ આરબીઆઈ દ્વારા નિયંત્રિત ન કરાયેલ એન્ટિટી અથવા આ યોજનામાં સમાવિષ્ટ આરઈ સાથે સંબંધિત છે• કંપનીના કર્મચારી-નિયોક્તા સંબંધો જેવા કે આંતરિક વહીવટ, એચઆર પગાર અને સ્ટાફના વેતન વગેરેને લગતો વિવાદ• છેતરપિંડી, ગેરઉપયોગ સિવાયની સેવામાં ઉણપના પરિણામે જો સમુદ્ધરિના ભાગરૂપે કોઈ હોય તો સંબંધિત
--	---

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે?



લોકપાલ સાથે ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

1. આ હેતુ માટે રચાયેલ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ફરિયાદ ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે.
2. નીચેના સરનામે સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતેપણ ફરિયાદ કરી શકાય છે. ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે તો (ફોર્મેટ માટે આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેન યોજનાના પૃષ્ઠ 16 નો સંદર્ભ લો), ફરિયાદકર્તા દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે.

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (સીઆરપીસી) ની વિગતો

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (સીઆરપીસી)

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ-160 017

ઈમેલ:-crpc@rbi.org.in

ટોલ ફ્રી નંબર – 14448

3. લોકપાલ પર ફરિયાદો કેવી રીતે હાથ ધરવામાં આવે છે?

- લોકપાલ સુવિધા, મધ્યસ્થી અથવા સુલેહ દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે
- લોકપાલ ફરિયાદના પક્ષકારોની તપાસ કરી શકે છે અને તેમનું નિવેદન નોંધી શકે છે
- લોકપાલ સમુન્નતિને ફરિયાદ કરશે જેથી તેઓ તેમના દ્વારા લેવામાં આવેલી કાર્યવાહીની સમીક્ષા કરી શકે અને તેમનો પ્રતિભાવ રજૂ કરી શકે
- ફરિયાદ મેળવવા પર, સમુન્નતિએ, ફરિયાદમાંના જવાબોના જવાબમાં તેનું લેખિત સંસ્કરણ જે દસ્તાવેજો પર નિર્ભર હોય તેમની નકલો સાથે 15 દિવસની અંદર ઉકેલ માટે લોકપાલને સબમિટ કરવાની રહેશે. સમુન્નતિ તેમના પ્રતિભાવ અથવા દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવા માટે સમયસર એક્સ્ટેન્શન માંગી શકે છે, લોકપાલ દ્વારા એક્સ્ટેન્શન સ્વીકારવામાં આવે છે.
- જો સમુન્નતિ તેના લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજો પૂરા પાડવામાં આવેલ સમયની અંદર ફાઇલ કરવાનું છોડી દે અથવા નિષ્ફળ જાય, તો લોકપાલ રેકોર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે એક પક્ષે આગળ વધી શકે છે અને યોગ્ય ઓર્ડર પસાર કરી શકે છે અથવા એવોર્ડ જારી કરી શકે છે. નિયત સમયની અંદર માંગવામાં આવેલ માહિતીનો પ્રતિસાદ ન આપવા અથવા ન આપવાના કારણે આપવામાં આવેલા એવોર્ડના સંદર્ભમાં નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં
- જો ફરિયાદનું નિરાકરણ સુવિધા દ્વારા કરવામાં ન આવે તો, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદના નિરાકરણ માટે સમુન્નતિના અધિકારીઓ સાથે ફરિયાદીની બેઠક સહિત યોગ્ય ગણાય તેવી કાર્યવાહી શરૂ કરી શકાય છે.
- જો પક્ષકારો વચ્ચે ફરિયાદનું કોઈપણ સુખદ સમાધાન આવે છે, તો તે બંને પક્ષકારો દ્વારા રેકોર્ડ કરવામાં આવશે અને તેના પર હસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે અને ત્યારબાદ, સમાધાનની હકીકત નોંધવામાં આવશે, સમાધાનની શરતો સાથે જોડાઈને, પક્ષકારોને નિર્ધારિત સમયની અંદર શરતોનું પાલન કરવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવી શકે છે.
- ફરિયાદ ઉકેલાઈ હોવાનું માનવામાં આવશે જ્યારે:
 - લોકપાલના હસ્તક્ષેપ પર ફરિયાદી સાથે સમુન્નતિ દ્વારા તેનું સમાધાન કરવામાં આવ્યું છે; અથવા
 - ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જે નોંધવામાં આવી શકે છે) સંમત થયા છે કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે; અથવા
 - ફરિયાદીએ સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી છે.
- જો ફરિયાદ નકારવામાં ન આવે, તો લોકપાલ એક એવોર્ડ પસાર કરશે, જેમાં અન્ય બાબતોનો સમાવેશ થશે,
 - સમુન્નતિને તેની જવાબદારીઓના ચોક્કસ પ્રદર્શન માટે દિશા અને
 - આ ઉપરાંત અથવા અન્યથા, જો કોઈ હોય તો, સમુન્નતિ દ્વારા ફરિયાદીને કોઈ પણ નુકસાની માટે વળતર સ્વરૂપે ફરિયાદીને ચૂકવવામાં આવશે.

2. લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું ગ્રાહક એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ દાખલ કરી શકે છે?

હા, સમુત્તરિ એવોર્ડના સંચાર અથવા ફરિયાદ બંધ થયાના 30 દિવસની અંદર, અધ્યક્ષ અથવા મેનેજિંગ ડિરેક્ટર/ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસરની અગાઉની મંજૂરી સાથે અથવા તેમની ગેરહાજરીમાં, એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર/અધિકારી અથવા તેમની ગેરહાજરીમાં, કાર્યકારી નિયામક/સમાન પદના અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે..

માહિતી અથવા દસ્તાવેજો ન આપવા બદલ સમુત્તરિ એવોર્ડ સામે અપીલ કરી શકતી નથી

3. યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓનું પ્રદર્શન:

- મુખ્ય અનુપાલન અધિકારી મુખ્ય નોડલ અધિકારી હશે જે દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં સમુત્તરિ વતી માહિતી આપવા માટે સમુત્તરિનું પ્રતિનિધિત્વ કરશે.
 - પ્રાદેશિક વ્યવસાયના વડાઓએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે:
 - પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઈલ નંબર અને ઈ-મેઈલ આઈડી) સાથે લોકપાલના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) તેમની શાખાઓ/સ્થળો પર જ્યાં તેમના ગ્રાહકોના લાભ માટે વ્યવસાયનો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, તેની વિગતો મુખ્ય રીતે દર્શાવવામાં આવશે
- પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું** નામ અને સંપર્ક વિગતો
- નામ: શ્રી સી એસ રામકૃષ્ણન
- મોબાઈલ નંબર: +91 78248, 71254
- ઈ-મેલ આઈડી: pno@samunnati.com
- યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં તેની તમામ કચેરીઓ, શાખાઓ અને સ્થાનો પર એવી રીતે પ્રદર્શિત થવી જોઈએ કે જ્યાં વ્યાપાર વ્યવહાર કરવામાં આવે છે એવી રીતે કે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ પાસે યોજનાની પૂરતી માહિતી હોય.
 - યોજનાની નકલ સમુત્તરિની તમામ શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ અને વિનંતી પર ગ્રાહકને સંદર્ભ માટે પ્રદાન કરવી જોઈએ.
- યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ સાથે યોજનાની નકલ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો સમુત્તરિની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત અને અપડેટ કરવામાં આવશે.