

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના ૨૦૨૧

મુખ્ય લક્ષણો

❖ લાગુ પડવાની ક્ષમતા:

સંકલિત લોકપાલ યોજના, ૨૦૨૧ ૧૨ નવેમ્બર, ૨૦૨૧ થી અમલમાં છે.

હેઠળ બાકાત ન હોય તે હદ સુધી, બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની, અથવા સિસ્ટમ પાર્ટિસિપન્ટ અથવા ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપની અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્દિષ્ટ કરાયેલ કોઈપણ અન્ય સંસ્થા પર લાગુ, યોજના;

❖ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:

• ફરિયાદના કારણો:

નિયમનકારી સંસ્થા (RE) ના કોઈપણ કાર્ય/ભૂલને કારણે સેવામાં ખામી સર્જાય છે, તો તમે વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.

‘સેવામાં ખામી’ એટલે કોઈપણ નાણાકીય સેવામાં ખામી અથવા અપૂર્ણતા, અથવા તેને લગતી આવી અન્ય સેવાઓ, જે નિયમનકારી સંસ્થાએ કાયદાકીય રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવાની જરૂર છે, જે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા હાનિ પહોંચાડી શકે છે અથવા ન પણ કરી શકે.

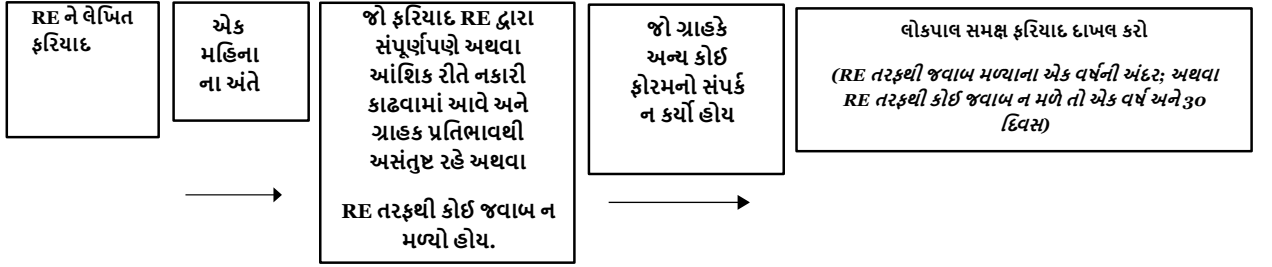
‘અધિકૃત પ્રતિનિધિ’ એટલે વકીલ સિવાયના વ્યક્તિ (સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય) જેને લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત કરવામાં આવે.

• યોજના હેઠળ ફરિયાદ રહેશે નહીં, સિવાય કે:

- ફરિયાદીએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને
 - નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ મળ્યાના ૩૦ દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને
 - ફરિયાદીને નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર અથવા, જો કોઈ જવાબ ન મળે, તો ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને ૩૦ દિવસની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
- નવી ફરિયાદ કાર્યવાહીના તે જ કારણ અંગે નથી જેના માટે પહેલા ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી:
 - લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે સમાધાન કરવામાં આવ્યું હોય અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે પ્રાપ્ત થયું હોય કે ન હોય;
 - કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તા સમક્ષ પેન્ડિંગ; અથવા કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તા દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે સમાધાન અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા સંબંધિત એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ/પક્ષો સાથે પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય.
- ફરિયાદ અપમાનજનક, વ્યર્થ કે હેરાન કરનારી નથી;

- d. આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, ૧૯૬૩ હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિ સમાપ્ત થાય તે પહેલાં નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;
- e. ફરિયાદી યોજનાના કલમ ૧૧ માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે;
- f. ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય.
- આ યોજના હેઠળ ફરિયાદની જાળવણી ન કરવાના કારણો નીચેના મુદ્દાઓને સંડોવતા હોય છે:
 - વાણિજ્યિક યુકાદો/RE નો વાણિજ્યિક નિર્ણય;
 - આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિકેતા અને RE વચ્ચેનો વિવાદ;
 - ફરિયાદ સીધી લોકપાલને સંબોધવામાં ન આવે;
 - RE ના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ વિરુદ્ધ કરવામાં આવેલ સામાન્ય ફરિયાદો;
 - કાનૂની અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાવાળાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી હોય તે વિવાદ;
 - RBI ના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન આવતી સેવા;
 - RE વચ્ચેનો વિવાદ; અને
 - RE ના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ.

❖ ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:



<p>પ્રિન્સિપાલ નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો:</p> <p>નામ: સોનલ કુમાર ટેલિફોન નંબર: +91 8047168295 ઈમેલ આઈડી: nodalofficer@godrejfinance.com</p>	<p>લોકપાલનું ફરિયાદ નોંધાવવાનું પોર્ટલ:</p> <p>https://cms.rbi.org.in</p> <p>સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) ની સંપર્ક વિગતો</p> <p>ઈમેલ આઈડી: crpc@rbi.org.in</p> <p>સરનામું: સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017</p> <p>ટોલ ફ્રી નંબર - ૧૪૪૪૮</p>
--	---

❖ **અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ:**

યુકાદા અથવા ફરિયાદના અસ્વીકારની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર, લોકપાલ કાર્યાલય દ્વારા ફરિયાદના યુકાદા અથવા અસ્વીકારથી નારાજ ફરિયાદી RBI ના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (CEPD) ના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટરને અપીલ કરી શકે છે.

અપીલ અધિકારી, જો તે સંતુષ્ટ થાય કે ફરિયાદી પાસે સમયમર્યાદામાં અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે ૩૦ દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધુ સમયગાળો આપી શકે છે.

❖ **ફરિયાદીનો ઉકેલ:**

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ સ્વરૂપની હોય છે.
- સુવિધા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા સમાધાન કરવા માટે પ્રોત્સાહન આપે છે, જો તે શક્ય ન બને, તો એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે.

❖ **નોંધ:**

- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે.
- ફરિયાદીને કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તાનો સંપર્ક કરવાની સ્વતંત્રતા છે.
- યોજનાની વધુ વિગતો માટે <https://www.rbi.org.in> નો સંદર્ભ લો.