

મુખ્ય વિશેષતાઓ: રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 12 નવેમ્બર, 2021થી અમલી છે. સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ની મુખ્ય વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે:

i. ફરિયાદ સ્કીમ હેઠળ રહેશે નહીં, સિવાય કે:

a) ફરિયાદીએ, સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી એન્ટિટીને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને

i રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબ થી સંતુષ્ટ નથી; અથવા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને

ii. ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફ થી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળે ત્યાં ફરિયાદ ની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ લોકપાલને કરવામાં આવે છે.

b) ફરિયાદ એ ક્રિયાના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે:

i લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે, અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન હોય;

ii. 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

c) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી;

d) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમન કરેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;

e) ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે;

f) ફરિયાદ ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે (એડવોકેટ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

ii. આ યોજના હેઠળ નીચેની બાબતોમાં સેવામાં ઉણપ માટે કોઈ ફરિયાદ રહેશે નહીં:

- a) નિયમન કરેલ એન્ટિટીનો વ્યાપારી ચુકાદો/વ્યાપારી નિર્ણય;
- b) આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટ સંબંધિત વિકેતા અને નિયમન કરેલ એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ;
- c) લોકપાલને સીધી રીતે સંબોધવામાં ન આવે તેવી ફરિયાદ;
- d) નિયમન કરેલ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એકિઝ્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- e) એક વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાવાળાના આદેશોનું પાલન કરીને નિયમન કરેલ એન્ટિટી દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- f) એવી સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી;
- g) નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
- h) નિયમન કરેલ એન્ટિટીના કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધને લગતો વિવાદ.

III. ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

- a) ફરિયાદ <https://cms.rbi.org.in> દ્વારા ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે
- b) રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચિત કર્યા મુજબ ફરિયાદ કેન્દ્રીય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ દ્વારા પણ સબમિટ કરી શકાય છે. ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે, તો ફરિયાદકર્તા દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડમાં આવા ફોર્મેટમાં સબમિટ કરવામાં આવશે અને તેમાં રિઝર્વ બેંક દ્વારા ઉલ્લેખિત માહિતી શામેલ હશે.

IV. એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરો

ઓમ્બ્ડ્સમેન ઓફિસ દ્વારા એવોર્ડ અથવા ફરિયાદના અસ્વીકારથી નારાજ ફરિયાદી, એવોર્ડ પ્રાપ્ત થયાની તારીખના 30 દિવસની અંદર અથવા ફરિયાદને નકારવામાં આવે છે, તે અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

એપેલેટ ઓથોરિટી, જો તે સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે વધુ સમયગાળો 30 દિવસથી વધુ ન આપી શકે.