મુખ્ય વિશેષતાઓ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા – આંતરિક લોકપાલ યોજના, 2026

આંતરિક લોકપાલ યોજના, **2026 01** જુલાઈ, **2026**થી અમલમાં આવી છે. આંતરિક લોકપાલ યોજના, **2026**ની મુખ્ય વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે:

I. આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ ત્યારે જ કરી શકાશે જો:

a) ફરિયાદી દ્વારા યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરવામાં આવે તે પહેલાં સંબંધિત નિયમનાધીન સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય અને

i. નિયમનાધીન સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય અને ફરિયાદી નિયમનાધીન સંસ્થાના જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા નિયમનાધીન સંસ્થા તરફથી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય; અને

ii. ફરિયાદી દ્વારા નિયમનાધીન સંસ્થા પાસેથી ફરિયાદ અંગેનો જવાબ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી એક વર્ષની અંદર લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય અથવા, જો કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થયો ન હોય, તો ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય તે તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય.

b) જો કોઇ બાબત અંગે પહેલેથી ફરિયાદ થયેલી હોય અને તે ફરિયાદ નીચે દર્શાવેલા તબક્કામાં કે સ્થિતિમાં હોય તો તે બાબત અંગે ફરીથી ફરિયાદ ના કરવી જોઇએ

i. કોઈ લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા તેનો નિકાલ કરવામાં આવ્યો હોય અથવા તેના ગુણદોષના આધારે નિર્ણય લેવામાં આવ્યો હોય. આ ફરિયાદ એ જ ફરિયાદી દ્વારા કરવામાં આવી હોય અથવા એકથી વધુ ફરિયાદીઓ કે સંબંધિત પક્ષકારો સાથે મળીને કરવામાં આવી હોય, તો પણ આ શરત લાગુ પડશે;

ii. કોઈ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ, લવાદી અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તાધિકારી સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય; અથવા અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ, લવાદી, અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તાધિકારી દ્વારા તેનો નિકાલ કરવામાં આવ્યો હોય અથવા તેના ગુણદોષના આધારે નિર્ણય લેવામાં આવ્યો હોય. આ ફરિયાદ એ જ ફરિયાદી દ્વારા કરવામાં આવી હોય અથવા એકથી વધુ ફરિયાદીઓ કે સંબંધિત પક્ષકારો સાથે મળીને કરવામાં આવી હોય, તો પણ આ શરત લાગુ પડશે;

c) ફરિયાદ અપમાનજનક, પાયાવિહોણી અથવા કોઈને હેરાન કરવાના હેતુથી કરવામાં આવેલી ન હોવી જોઈએ;

d) નિયમનાધીન સંસ્થાને ફરિયાદ કરવાનો સમય મર્યાદા અધિનિયમ, 1963માં નક્કી કરવામાં આવેલી સમયમર્યાદા પૂરી થાય તે પહેલાં ફરિયાદ કરવામાં આવી હોવી જોઈએ;

e) ફરિયાદી યોજના હેઠળની કલમ 11માં જણાવેલી તમામ જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે;

f) ફરિયાદ ફરિયાદી પોતે અથવા તેના દ્વારા અધિકૃત કરાયેલા પ્રતિનિધિ મારફતે કરશે. જોકે, વકીલ મારફતે ફરિયાદ કરી શકાશે નહીં, સિવાય કે વકીલ પોતે પીડિત વ્યક્તિ હોય.

II. સેવા આપવામાં થયેલી ખામી અંગે નીચેની બાબતો સાથે સંબંધિત ફરિયાદ યોજના હેઠળ કરી શકાશે નહીં:

a) નિયમનાધીન સંસ્થા દ્વારા લેવામાં આવેલો કોઈ વાણિજ્યિક નિર્ણય અથવા વાણિજ્યિક બાબત અંગેનો નિર્ણય;

b) આઉટસોર્સિંગના કરારને લગતી કોઈ બાબતે વેન્ડર અને નિયમનાધીન સંસ્થા વચ્ચેનો વિવાદ;

c) એવી ફરિયાદ અથવા રજૂઆત, જે સીધી રીતે લોકપાલ સમક્ષ કરવામાં આવી ન હોય;

d) નિયમનાધીન સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ સામે કરવામાં આવેલી સામાન્ય ફરિયાદો;

e) કાયદા હેઠળ સત્તા ધરાવતી સંસ્થા અથવા કાયદાનો અમલ કરાવતા સત્તાધિકારીના આદેશનું પાલન કરવા માટે નિયમનાધીન સંસ્થા દ્વારા કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી અંગેનો વિવાદ;

f) એવી સેવા, જે ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નિયમન અને દેખરેખ હેઠળ આવતી ન હોય;

g) બે નિયમનાધીન સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને

h) નિયમનાધીન સંસ્થા અને તેના કર્મચારી વચ્ચેના નોકરીદાતા-કર્મચારી સંબંધને લગતો વિવાદ.

III. ફરિયાદ કરવાની પ્રક્રિયા

a) ફરિયાદ ઓનલાઈન માધ્યમથી https://cms.rbi.org.in પર નોંધાવી શકાશે.

b) ફરિયાદ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચિત સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર પર ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક માધ્યમથી પણ રજૂ કરી શકાશે. જો ફરિયાદ ભૌતિક સ્વરૂપમાં રજૂ કરવામાં આવે, તો ફરિયાદી અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા તેના પર યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવેલી હોવી જરૂરી રહેશે. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક માધ્યમથી ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા ફોર્મેટમાં અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલી જરૂરી માહિતી સાથે રજૂ કરવાની રહેશે.

IV. એપલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ

લોકપાલ કચેરી દ્વારા ફરિયાદ અંગે આપવામાં આવેલા નિર્ણયથી અથવા ફરિયાદ નામંજૂર કરવામાં આવવાથી અસંતુષ્ટ ફરિયાદી, તે નિર્ણય અથવા ફરિયાદ નામંજૂર કરવામાં આવી હોવાની જાણ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકશે.

જો અપીલ સત્તાધિકારીને એવો સંતોષ થાય કે ફરિયાદી પાસે નિર્ધારિત 30 દિવસની અંદર અપીલ ન કરી શકવા માટે યોગ્ય અને પૂરતું કારણ હતું, તો અપીલ સત્તાધિકારી વધુમાં વધુ 30 દિવસનો સમય આપી શકશે.

V. ફરિયાદનો નિકાલ

a) ભારતીય રિઝર્વ બેંકના લોકપાલ અથવા નાયબ લોકપાલ ફરિયાદી અને ઑક્સિલો વચ્ચે પરસ્પર સંમતિથી ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે.

b) આ યોજના હેઠળની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત અને સરળ પ્રક્રિયા મુજબ કરવામાં આવશે અને તેમાં પુરાવા રજૂ કરવા અંગેના ઔપચારિક નિયમોનું ફરજિયાતપણે પાલન કરવાનું રહેશે નહીં.

c) નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં ફરિયાદનો નિકાલ થયેલો ગણાશે:

- લોકપાલની દરમિયાનગીરી બાદ ઑક્સિલો દ્વારા ફરિયાદનો સંપૂર્ણ ઉકેલ લાવવામાં આવ્યો હોય.
- ફરિયાદીએ ઉકેલને યોગ્ય અને સંતોષકારક માન્યો હોય.
- ફરિયાદીએ પોતાની ઇચ્છાથી ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી હોય.
- લોકપાલને એવું જણાય કે ફરિયાદી દ્વારા કરવામાં આવેલા વાંધા અથવા ફરિયાદ માટે પૂરતું કારણ કે યોગ્ય આધાર નથી.
- ફરિયાદમાં બાકી રહેલી બાબતો આ યોજના હેઠળ આવતી ન હોય, સેવામાં કોઈ ખામી સાથે સંબંધિત ન હોય અથવા તેના પર વધુ વિચારણા કરવાની જરૂર ન હોય.