

## રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના 2021

### મુખ્ય વિશેષતાઓ

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 12 નવેમ્બર, 2021થી અમલી છે. આ યોજના આરબીઆઇ લોકપાલ કાર્યપ્રણાલી અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'એક રાષ્ટ્ર એક લોકપાલ'નો અભિગમ આપનાવે છે. તે આરબીઆઇની ત્રણ પ્રવર્તમાન લોકપાલ યોજનાઓને સંકલિત કરે છે, એટલે કે (1) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006; (2) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (3) ડિજિટલ વહેવારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019.

### લાગુ થવા પાત્રતા:

આ યોજના નીચે જણાવેલી રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ (આરઇ)ને આવરે છે:

- તમામ વાણિજ્ય બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો, શિડ્યુલ્ડ પ્રાઇમરી (અર્બન) કોઓપરેટિવ બેંકો અને નોન-શિડ્યુલ્ડ પ્રાઇમરી (અર્બન) કો-ઓપરેટિવ બેંકો, જેમની અગાઉના નાણાકીય વર્ષની ઓડિટ થયેલી બેલેન્સ શીટની તારીખના રોજ થાપણનું કદ રૂ. 50 કરોડ અને તેથી વધુ હોય;
- તમામ નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (એનબીએફસી) (હાઉસિંગ ફાયનાન્સ કંપનીઓ સિવાય), જેઓ (એ) થાપણો સ્વીકારવા માટે અધિકૃત હોય; અથવા (બી) અગાઉના નાણાકીય વર્ષની ઓડિટ થયેલી બેલેન્સ શીટની તારીખના રોજ રૂ. 100 કરોડ અને વધુનાં સંપત્તિનાં કદની સાથે ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી હોય; અને
- યોજના હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા પ્રમાણેના તમામ સિસ્ટમ સહભાગીઓ.

### યોજના હેઠળ તકરાર નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:

- ફરિયાદના આધાર:** સેવામાં ઊણપમાં પરિણામતા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના કોઇ કાર્ય/ચૂકને લીધે વ્યક્તિગત રીતે અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.

“અધિકૃત પ્રતિનિધિ”નો અર્થ વકીલ સિવાયની (જ્યાં સુધી વકીલ પિડિત વ્યક્તિ ન હોય ત્યાં સુધી) એવી વ્યક્તિ જે લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત કરેલી અથવા લેખિતમાં અધિકૃત કરેલી હોય.

- ફરિયાદ યોજના હેઠળ નહીં રહે, જ્યાં સુધી:**

એ) યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરી હોય તે પહેલા ફરિયાદીએ અગાઉ સંબંધિત રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને લેખિત ફરિયાદ કરી હોય અને

- ફરિયાદ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નામંજૂર કરી હોય અને ફરિયાદી પ્રતિસાદ સાથે સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા ફરિયાદીએ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર પ્રતિસાદ આપ્યો ન હોય; અને

- ii. ફરિયાદીએ ફરિયાદ માટે રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી પાસેથી પ્રતિસાદ મેળવ્યો હોય તેના એક વર્ષની અંદર અથવા, ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કર્યો ન હોય ત્યારે ફરિયાદ લોકપાલ સમક્ષ કરવામાં આવી હોય.

બી) ફરિયાદ કાર્યવાહીનાં સમાન કારણનાં સંબંધમાં ન હોય, જે અગાઉથી:

- i. લોકપાલ સમક્ષ પડતર હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ થઈ હોય અથવા કાર્યવાહી થઈ રહી હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓની સાથે, અથવા સંબંધિત એક કે વધુ પક્ષો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય;
- ii. કોઈ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તાધિકારી સમક્ષ પડતર હોય; અથવા કોઈ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ કે આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તાધિકારી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ થઈ હોય અથવા કાર્યવાહી થઈ રહી હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓની સાથે અથવા સંબંધિત એક કે વધુ ફરિયાદીઓ/પક્ષો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય.

એ) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા અર્થહીન અથવા કષ્ટદાયક પ્રકૃતિની ન હોય;

બી) આ પ્રકારના દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત કરેલી મર્યાદાની મુદત સમાપ્ત થાય તે પહેલા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય;

સી) ફરિયાદી યોજનાની ક્લોઝ 11માં સ્પષ્ટ કર્યા પ્રમાણેની સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે;

ડી) ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ પોતે પિડિત હોય તો તે સિવાય વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવી હોય.

III. યોજના હેઠળ ફરિયાદની બિન-જાળવણી માટેનાં આધાર એવા છે, જેમાં નીચે જણાવેલી બાબતો સામેલ હોય-

એ) આરંભનો વાણિજ્ય ચુકાદો / વાણિજ્ય નિર્ણય;

બી) આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટના સંબંધમાં વિકેતા અને આરંભ વચ્ચે તકરાર;

સી) ફરિયાદ લોકપાલને સીધી સંબોધિત કરવામાં ન આવી હોય;

ડી) આરંભનાં વહીવટી મંડળ અથવા અધિકારીઓની સામે સામાન્ય ફરિયાદો;

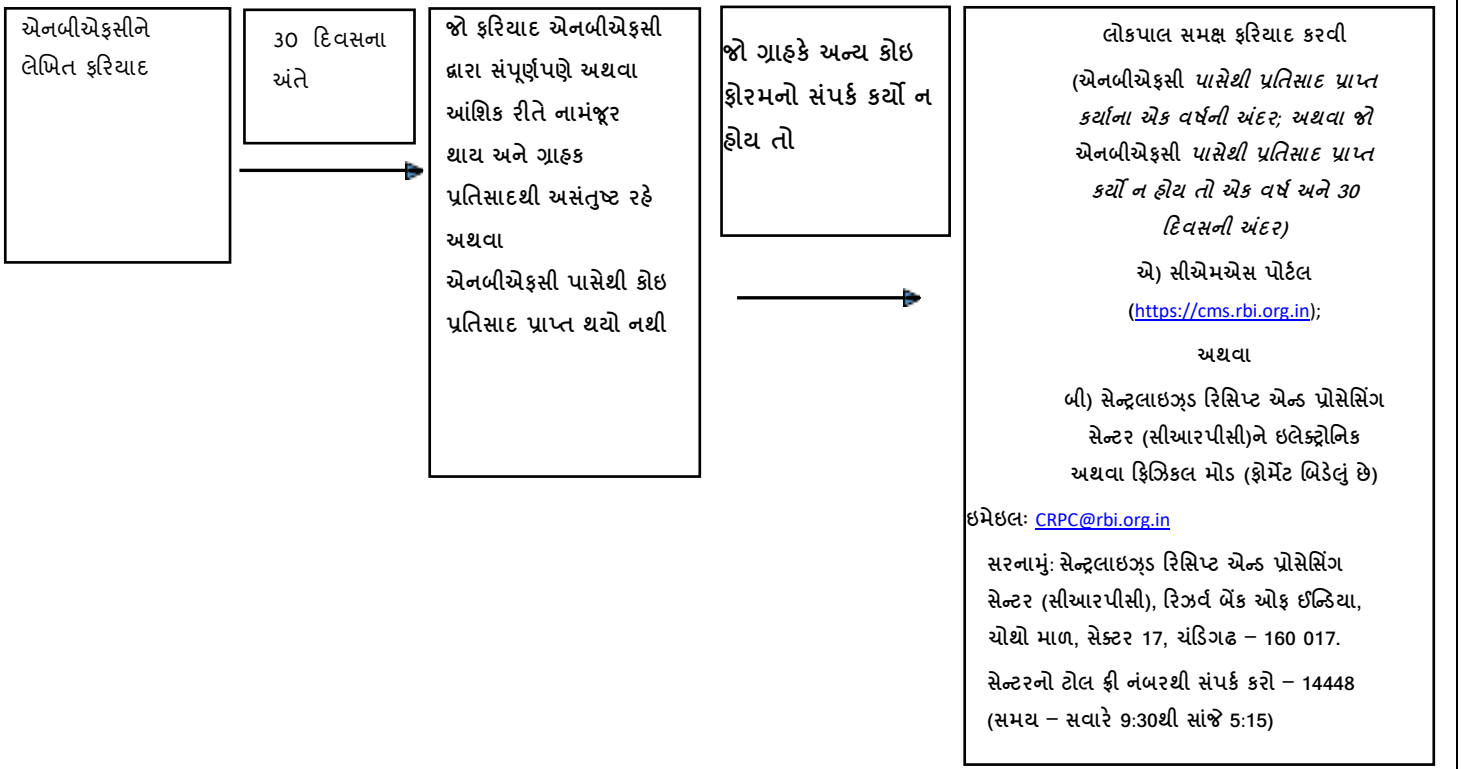
ઇ) એવી તકરાર જેમાં કાર્યવાહી વૈધાનિક અથવા કાયદાની અમલબજવણી કરતી સત્તાધિકારીના આદેશોનાં અનુપાલનથી આરંભવામાં આવી હોય;

એફ) સેવા આરંભીઆઇના નિયમનકારી ક્ષેત્રની અંદર ન હોય;

જી) આરંભની વચ્ચે તકરાર; અને

એચ) આરંભના કર્મચારી-રોજગારદાતા સંબંધને સામેલ કરતી તકરાર.

ફરિયાદ કરવા માટેની પ્રક્રિયા:



➤ એપેલેટ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ કરો:

- લોકપાલ કચેરી દ્વારા ફરિયાદના નિર્ણય અથવા અસ્વીકારથી નારાજ થયેલા ફરિયાદી ફરિયાદના નિર્ણય અથવા અસ્વીકાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર આરબીઆઇના કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટ (સીઇપીડી)ના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.
- એપેલેટ ઓથોરિટી જો તેઓ સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી સમયસીમાની અંદર અપીલ નહીં કરવા માટેનું પૂરતું કારણ ધરાવે છે તો તેઓ વધુ અવધિને મંજૂર કરી શકે છે, જે 30 દિવસથી વધુ નહીં હોય.

ફરિયાદોના ઉકેલ:

- લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકારની હોય છે.
- સુવિધા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી મારફતે પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે. જો ત્યાં સુધી ન પહોંચાય તો એવોર્ડ/આદેશ જારી કરી શકે છે

નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક તકરાર નિવારણ પ્રણાલી છે.
  - ફરિયાદી કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઇ ફોરમ કે સત્તાધિકારીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર હોય છે.
- યોજનાની વધુ વિગતવાર નકલ માટે કૃપા કરીને [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) જુઓ