

પરિચય

ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("આરબીઆઈ") - સંકલિત લોકપાલ સ્કીમ, 2021 ("સ્કીમ") 12 નવેમ્બર, 2021થી અમલમાં છે. આ સ્કીમ આરબીઆઈ લોકપાલ મિકેનિઝમના અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવે છે અને 'એક રાષ્ટ્ર એક લોકપાલ' અભિગમ અપનાવે છે. આ સ્કીમ આરબીઆઈની હાલની ત્રણ લોકપાલ સ્કીમઓને એકીકૃત કરે છે, જેમ કે, (i) બેંકિંગ લોકપાલ સ્કીમ, 2006; (ii) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ સ્કીમ, 2018; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ સ્કીમ, 2019. આ સ્કીમ આરબીઆઈ દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાં ખામીને લગતી ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું મફત નિવારણ પ્રદાન કરશે, જો ગ્રાહકોના સંતોષ મુજબ ઉકેલ ન આવે અથવા નિયમન કરાવેલ સંસ્થા દ્વારા 30 દિવસના સમયગાળામાં જવાબ ન આપવામાં આવે.

પ્રયોજ્યતા

સ્કીમની જોગવાઈઓના સંદર્ભમાં, આર્ક ફિનકેપ લિમિટેડ ("કંપની" / "AFL") એક નિયંત્રિત એન્ટિટી છે.

સ્કીમની પ્રમુખ / મુખ્ય વિશેષતાઓ

➤ ફરિયાદનો આધાર

કોઈપણ ગ્રાહક, જે નિયમનકારી સંસ્થાના કૃત્ય અથવા અવગણનાથી વ્યથિત છે, જેના પરિણામે સેવામાં ક્ષતિ સર્જાય છે, તે આ સ્કીમ હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ" એટલે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ (સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય) જેને લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત કરવામાં આવેલ છે.

➤ સ્કીમ હેઠળ નોંધાવી શકાય તેવી ફરિયાદો

- એવી ફરિયાદો જેના માટે ફરિયાદીએ પહેલા 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 30 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 30 દિવસની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
- 'લેખિત ફરિયાદ'માં એવી ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે જેમાં ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ કર્યા હોવાનો પુરાવો રજૂ કરી શકાય છે.
- ફરિયાદ એ જ કારણસરની નથી જે પહેલાથી જ લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ છે
 - અથવા લોકપાલ દ્વારા નિકાલ કરવામાં આવ્યો છે અથવા યોગ્યતાના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે મળી હોય;

Arka Fincap Limited (આર્ક ફિનકેપ લિમિટેડ)

નોંધાયેલ સરનામું: 2504, વન લોહા પ્લેસ, S.B. માર્ગ, લોઅર પરેલ, મુંબઈ - 400093

વેબસાઈટ: www.afl.arkaholdings.com | Email: info.afl@arkaholdings.com | T: 022 4047 1000 | CIN: U65993MH2018PLC308329

- (ii) 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.

સમાન કારણસરની ફરિયાદમાં કોઈ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવાયેલી ફોજદારી કાર્યવાહી અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસનો સમાવેશ થતો નથી.

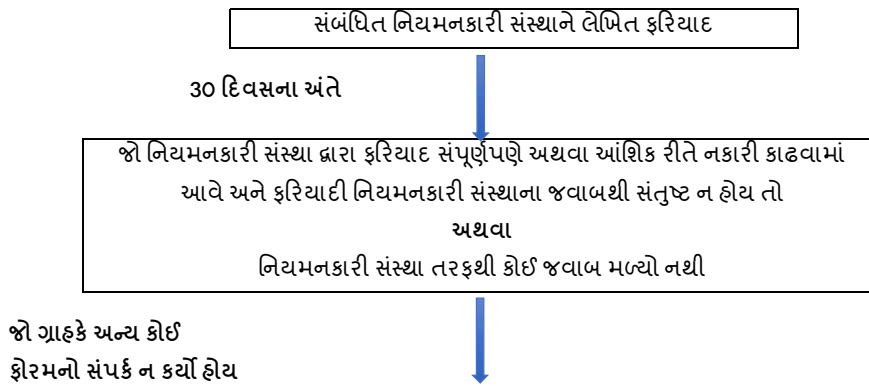
- ફરિયાદ અપમાનજનક, વ્યર્થ કે હેરાન કરનારી નથી;
- આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિ સમાપ્ત થાય તે પહેલાં નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;
- ફરિયાદી સ્કીમના કલમ 11માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે;
- ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવામાં આવે છે.

➤ ફરિયાદની જાળવણી ન કરવાનો આધાર

સ્કીમ હેઠળ સેવામાં ખામી અંગે કોઈ ફરિયાદ કરવામાં આવશે નહીં જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીનો વ્યાપારી નિર્ણય/વાણિજ્યિક નિર્ણય;
- આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિકેતા અને નિયમનકારી એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ;
- લોકપાલને સીધી સંબોધવામાં ન આવતી ફરિયાદ;
- નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- એવો વિવાદ જેમાં નિયમનકારી એન્ટિટી દ્વારા કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- આરબીઆઈના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન આવતી સેવા;
- નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
- નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ.

➤ ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા



નીચે મુજબ લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરો:

- અહીં <https://cms.rbi.org.in> ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવો

અથવા

- સેન્ટ્રલાઇઝડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) ને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે સબમિટ કરો:

ઈમેઇલ:CRPC@આરબીઆઈ.org.in | ટોલ ફ્રી નંબર - 14448 સંપર્ક કેન્દ્ર (સમય - સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15)

સરનામું: CRPC, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ 160 017.

ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે એવા ફોર્મેટમાં સબમિટ કરવામાં આવશે અને તેમાં આરબીઆઈ દ્વારા નિર્દિષ્ટ માહિતી શામેલ હશે.

➤ લોકપાલ દ્વારા નિર્ણય

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ સ્વરૂપની હોય છે
- સમાધાન દ્વારા સેટલમેન્ટને પ્રોત્સાહન આપે છે, જો તે ન થાય, તો એવોર્ડ / ઓર્ડર જારી કરી શકે છે.

➤ અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ

- ફરિયાદી, લોકપાલ દ્વારા ચુકાદો અથવા ફરિયાદ અસ્વીકારથી વ્યથિત હોય તો, ચુકાદો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.
- અપીલ અધિકારી, જો તેમને ખાતરી થાય કે ફરિયાદી પાસે સમયમર્યાદામાં અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તેઓ 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધુ સમયગાળો આપી શકે છે.

"અપીલ અધિકારી" નો અર્થ સ્કીમનું સંચાલન કરતા રિઝર્વ બેંકના વિભાગના ઇન્ટરિયર્ન એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર થાય છે.

આ સ્કીમ આરબીઆઈની વેબસાઇટ <https://www.org.in> પર અને કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.arkafincap.com> પર ઉપલબ્ધ છે. સ્કીમની એક નકલ શાખાઓ પર પણ ઉપલબ્ધ છે અને ગ્રાહકની વિનંતી પર સંદર્ભ માટે પૂરી પાડી શકાય છે.