

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021

મુખ્ય લક્ષણો

પરિચય

ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ("યોજના") નવેમ્બર 12, 2021 થી અસરકારક છે. આ યોજના RBI લોકપાલ મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'વન નેશન વન ઓમ્બડ્સમેન' અભિગમ અપનાવે છે. આ યોજના આરબીઆઈની હાલની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે, એટલે કે, (i) બેંકિંગ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2006; (ii) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ માટેની લોકપાલ યોજના, 2019. આ યોજના RBI દ્વારા નિયમન કરાયેલ એકમો દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓમાં ઉણપને લગતી ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું વિના મૂલ્યે નિવારણ પૂરું પાડશે, જો ગ્રાહકોના સંતુષ્ટિ માટે ઉકેલવામાં ન આવે અથવા સમયગાળામાં જવાબ આપવામાં ન આવે તો નિયમન કરેલ એન્ટિટી દ્વારા 30 દિવસની.

પ્રયોજ્યતા

યોજનાની જોગવાઈઓના સંદર્ભમાં, Arka Fincap Limited ("કંપની" / "AFL") એક નિયમન કરેલ એન્ટિટી છે.

યોજનાની મુખ્ય/મુખ્ય વિશેષતાઓ

➤ ફરિયાદના આધારો

સેવામાં ઉણપના પરિણામે નિયમન કરેલ એન્ટિટીના કૃત્ય અથવા અવગણનાથી નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક, વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

“અધિકૃત પ્રતિનિધિ” નો અર્થ એ છે કે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ (જ્યાં સુધી એક્ઝિક્યુટીવ પીડિટ વ્યક્તિ ન હોય) લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિમણૂક અને લેખિતમાં અધિકૃત.

➤ સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદો દાખલ કરી શકાય છે

- a. જે ફરિયાદો માટે ફરિયાદીએ સૌપ્રથમ લેખિત ફરિયાદ r regulated e entity ને કરી હતી અને
 - (i) ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા નકારી કાઢવામાં આવી હતી , અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા ફરિયાદી પાસે ન હતી નિયમનકારી સંસ્થાને પ્રાપ્ત થયા પછી 30 દિવસની અંદર કોઈપણ જવાબ પ્રાપ્ત થયો ફરિયાદ અને
 - (ii) ફરિયાદ પછી એક વર્ષની અંદર લોકપાલને કરવામાં આવે છે ફરિયાદીને નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી જવાબ મળ્યો છે ફરિયાદ અથવા, જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળે, ત્યાંથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર ફરિયાદની તારીખ.

'લેખિત ફરિયાદ'માં અન્ય માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે જ્યાં ફરિયાદ કરનાર દ્વારા ફરિયાદ કરી હોવાનો પુરાવો રજૂ કરી શકાય છે.

- b. તેની ફરિયાદ એ જ કાર્યવાહીના કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે
 - (i) લોકપાલ સમક્ષ પેન્ટિંગ અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે મળી હોય કે નહીં;

- (ii) કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા વ્યવહાર, તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી/પક્ષો સાથે સંબંધિત પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલ છે કે નહીં .

કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદમાં કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસની સામે પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવામાં આવેલ ફોજદારી કાર્યવાહીનો સમાવેશ થતો નથી.

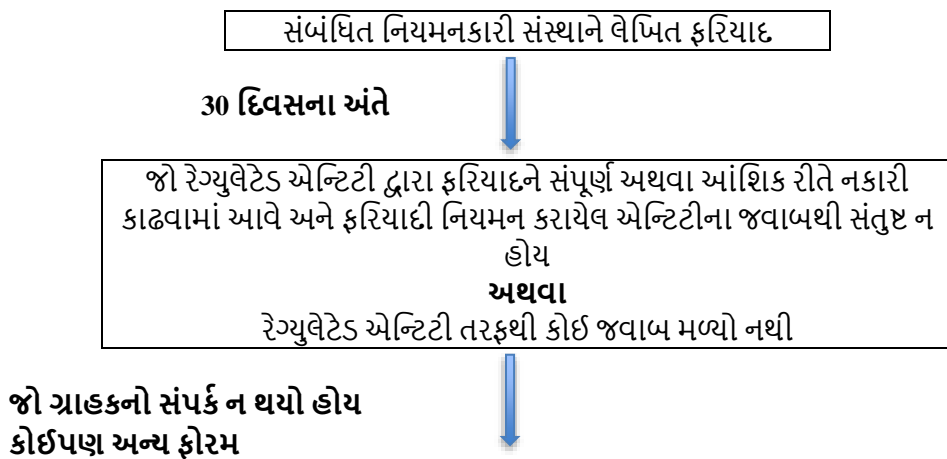
- ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી;
- નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં કરવામાં આવી હતી આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાનો સમયગાળો;
- ફરિયાદી કલમ 11 માં સ્પષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે યોજના;
- ફરિયાદ ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત આર પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવામાં આવે છે .

➤ **ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના કારણો**

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

- નિયમન કરેલ સંસ્થાનો વાણિજ્યિક નિર્ણય ;
- આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટને લગતા વિકેતા અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચેનો વિવાદ ;
- લોકપાલને સીધી રીતે સંબોધવામાં ન આવે તેવી ફરિયાદ;
- નિયમનકારી સંસ્થાના વહીવટીતંત્ર અથવા અધિકારીઓ સામે સામાન્ય ફરિયાદો ;
- એક વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારના આદેશોનું પાલન કરીને નિયમન કરાયેલ સંસ્થા દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- આરબીઆઈના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી ;
- નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ ; અને
- નિયમન કરેલ સંસ્થાના કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધને સંડોવતો વિવાદ .

➤ **ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા**



નીચે પ્રમાણે લોકપાલ પાસે ફરિયાદ દાખલ કરો:

- <https://cms.rbi.org.in> દ્વારા ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવો

અથવા

- આના પર ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ દ્વારા સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) પર સબમિટ કરો:

ઈમેલ: CRPC@rbi.org.in | ટોલ ફ્રી નંબર સાથે સંપર્ક કેન્દ્ર - 14448 (સમય - સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 સુધી)
સરનામું: CRPC, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ 160 017.

ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડમાં આવા ફોર્મેટમાં સબમિટ કરવી જોઈએ અને જેમાં આરબીઆઈ દ્વારા ઉલ્લેખિત માહિતી હોય છે.

➤ **લોકપાલ દ્વારા નિર્ણય**

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકૃતિની હોય છે
- સમાધાન દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહિત કરે છે, જો પહોંચી ન હોય તો, એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે

➤ **એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરો**

- ફરિયાદી, પુરસ્કારથી અથવા લોકપાલ દ્વારા ફરિયાદને નકારવાથી નારાજ થઈને, એવોર્ડ મળ્યાની 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.

“અપીલેટ ઓથોરિટી” એટલે યોજનાનું સંચાલન કરતા રિઝર્વ બેંકના વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર.

આ યોજના આરબીઆઈની વેબસાઇટ <https://www.rbi.org.in> પર અને કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.arkafincap.com> પર ઉપલબ્ધ છે. યોજનાની એક નકલ શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ છે અને વિનંતી પર ગ્રાહકને સંદર્ભ માટે પ્રદાન કરી શકાય છે.