

રિઝર્વ બેંક - સશક્તિ લોકપાલ યોજના, 2021

મુખ્ય લક્ષણો

પ્રયોજ્યતા:

આ યોજના બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની અથવા સિસ્ટમ પાર્ટિસિપન્ટ (પબ્લિક સિસ્ટમમાં ભાગ લેતી વ્યક્તિ), અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપની અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમય-સમય પર નિર્દિષ્ટ કરેલ અન્ય કોઈપણ એન્ટિટી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સલામત અને ગુણવત્તાવાળી પડકારો સુધી તબક્કાવાર હેતુ બાકાત ન હોય તત્કાલ સુધી.

વ્યાખ્યાઓ:

"એવોર્ડ" એટલે યોજના અનુસાર લોકપાલ દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલ એવોર્ડ.

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ" નો અર્થ એ છે કે સિવાયની વ્યક્તિ, લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અન્ય વ્યક્તિમાં અધિકૃત છે.

"ફરિયાદ" નો અર્થ છે કે વ્યક્તિમાં અથવા અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા સમુજ્ઞાતિની સલામતી ઉણપનો આક્ષેપ કરતી રજૂઆત અથવા યોજના હેતુ રાહત મેળવવાની માંગણી; "સલામતી ઉણપ" નો અર્થ છે કે કોઈપણ નાણાકીય સલામતીમાં ખામી અથવા અયોગ્યતા અથવા તબક્કાગતી આવી અન્ય સલામતી, જો નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીએ વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવી જરૂરી છે જો સલામતી પરિણામો હેતુ નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન થઈ શકે છે અથવા ન પણ થઈ શકે છે.

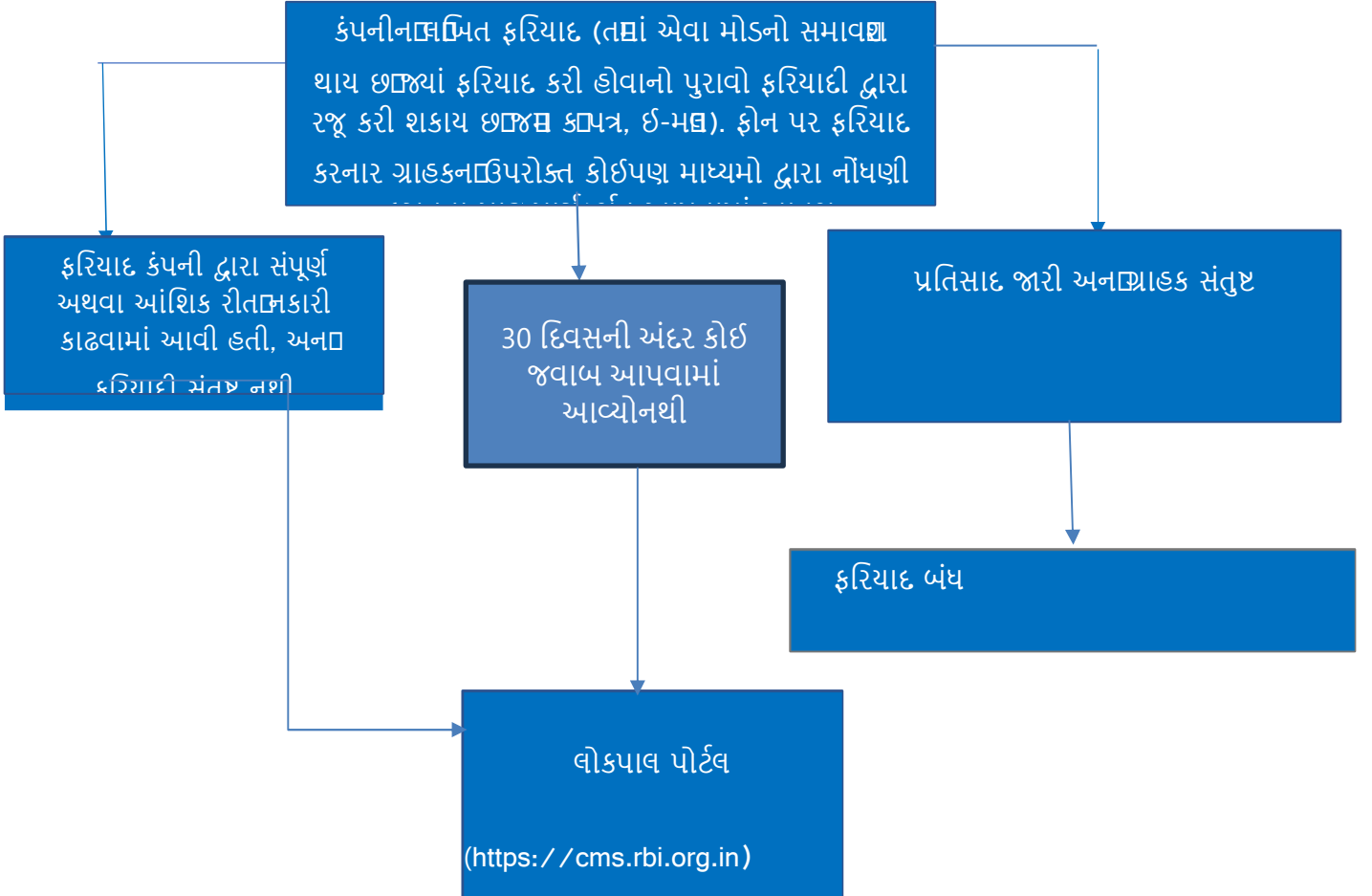
"સમાધાન" એટલે યોજનાની જોગવાઈઓ અનુસાર, સુવિધા અથવા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદ માટે મુદ્દાકારો દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ કરાર.

"નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી" નો અર્થ થાય છે કે બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની, અથવા સિસ્ટમ પાર્ટિસિપન્ટ અથવા ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપની જે યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવી છે અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમય સમય પર નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલ કોઈપણ અન્ય એન્ટિટી; યોજના હેતુ બાકાત ન હોય તત્કાલ સુધી.

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના કારણો	ફરિયાદની બિન-જાળવણી માટેના કારણો/સંભાળણાપ માટેનો ફરિયાદ નથી, જો સંબંધિત બાબતોમાં યોજના હેઠળ રહેશે
સમુજ્ઞતિ ફાઇનાન્સિયલ ઇન્ટરમીડિયેટ-એન્ડ સર્વિસીસ પ્રાઇવટ લિમિટેડ ("કંપની") ના કૃત્ય અથવા બાદબાકીથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક સંભાળમાં ઉણપનું પરિણામ યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે	- સૌપ્રથમ લખેલમાં સમુજ્ઞતિ પાસપાસમાં આવ્યા વિના જ સીધી લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદો દાખલ કરવામાં આવી - જો ફરિયાદો સમુજ્ઞતિ પાસપાસમાં આવી છે પરંતુ ફરિયાદની તારીખથી 30 દિવસનો સમયગાળો વીતી ગયો નથી (તેમાં એવા કિસ્સાઓનો સમાવેશ થતો નથી કે જ્યાં સમુજ્ઞતિએ ગ્રાહકનું સંતોષકારક ન હોય એવો પ્રતિભાવ જારી કર્યો હોય) - સમુજ્ઞતિ તરફથી જવાબ મળ્યાની તારીખથી 1 વર્ષ પછી કરવામાં આવેલી ફરિયાદ અથવા, જો કોઈ જવાબ ન મળ્યો, સમુજ્ઞતિમાં રજૂઆતની તારીખ પછીના 1 વર્ષ અનુરૂપ દિવસ પછીની ફરિયાદ એ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જો પહેલેથી જ અસ્તિત્વમાં છે - લોકપાલ સમક્ષ બાકી 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 કમઠી; અને - કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પડિંગ; 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 પ્રાપ્ત થઈ હોય. - ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની છે - આવા દાવાઓ માટે લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થયા પછી કંપની સમક્ષ ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી - ફરિયાદી યોજનાના ક્લોઝ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરતાં નથી - ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવતી નથી (સિવાય કે પોતે પીડિત વ્યક્તિ હોય). - કંપનીનો વાણિજ્યિક ચુકાદો/વાણિજ્યિક નિર્ણય.

	• આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટ સંબંધિત વક્તર અન્ય કંપની વચ્ચેનો વિવાદ. • લોકપાલનક્ષીધી રીતસંબોધવામાં આવતી નથી તથા ફરિયાદ. • કંપનીના મજૂર અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામન્ય સામાન્ય ફરિયાદો. • એક વિવાદ જ્યાં કંપની દ્વારા કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીનક્ષાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે. • એવી સલા જો રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી. • કંપની અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ. • ફરિયાદો જ્યાં સલામાં કથિત ઉણપ આરબીઆઈ દ્વારા નિયંત્રિત ન કરાયેલ એન્ટિટી અથવા આ યોજનામાં સમાવિષ્ટ આરઈ સાથે સંબંધિત છે. • કંપનીના કર્મચારી-નિયોક્તા સંબંધો જ્યાં કો અંતરિક વહીવટ, એયઆર પગાર અનક્ષ્ટાફના વતન વગર ગતો વિવાદ. • છત્રપિડી, ગરુપયોગ સિવાયની સલામાં ઉણપના પરિણામજો સમુજ્ઞતિના ભાગરૂપકોઈ હોય તો સંબંધિત
--	---

ગ્રાહક ફરિયાદ ક્ષતી રીતભોષાવી શકાય



લોકપાલ સાથે ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

1. આ હવે માટરિયાલ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ફરિયાદ ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે
2. નીચલા સરનામો સમજાવેલ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સચ્ચરન ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે પણ ફરિયાદ કરી શકાય છે. ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવતો (ફોર્મેટ માટરિયલ બીઆઈ ઓમ્બડ્સમેન યોજનાના પૃષ્ઠ 16 નો સંદર્ભ લો), ફરિયાદકર્તા દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સ્તાક્ષર કરવામાં આવે છે

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અનુપ્રક્રિયા કેન્દ્ર (સીઆરપીસી) ની વિગતો

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અનુપ્રક્રિયા કેન્દ્ર (સીઆરપીસી)

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સચ્ચલ વિસ્ટા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ-160 017

ઈમેલ:-crpc@rbi.org.in

3. લોકપાલ પર ફરિયાદો કઈ રીતે લેવાય છે તેના ધરવામાં આવે છે

 - લોકપાલ સુવિધા, મધ્યસ્થી અથવા સુલહ દ્વારા સમાધાનનું પ્રોત્સાહન આપે છે
 - લોકપાલ ફરિયાદના પક્ષકારોની તપાસ કરી શકે છે અને તમને નિવેદન નોંધી શકે છે
 - લોકપાલ સમુજ્જ્વલિત ફરિયાદ કરનારની તપાસ તમને દ્વારા લેવામાં આવેલી કાર્યવાહીની સમીક્ષા કરી શકો અને તમને પ્રતિભાવ રજૂ કરી શકો
 - ફરિયાદ મળ્યા પછી, સમુજ્જ્વલિત, ફરિયાદમાંના જવાબોના જવાબમાં તમને લખેલ સંસ્કરણ જાહેર કરવામાં આવે છે પરંતુ નિર્ભર હોય તમને નકલો સાથે 5 દિવસની અંદર ઉક્ત માટરિયલ પોર્ટલ પર સબમિટ કરવાની રહે છે સમુજ્જ્વલિત તમને પ્રતિભાવ અથવા દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવા માટે સમયસર એક્સ્ટેન્શન માંગી શકે છે લોકપાલ દ્વારા એક્સ્ટેન્શન સ્વીકારવામાં આવે છે
 - જો સમુજ્જ્વલિત તમને લખેલ સંસ્કરણ અનુસાર પૂરા પાડવામાં આવે સમયની અંદર ફાઇલ કરવાનું છોડી દે અથવા નિષ્ફળ જાય, તો લોકપાલ રજીસ્ટર પર ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે પક્ષકારોની વધી શકે છે અને ઓર્ડર પસાર કરી શકે છે અથવા એવોર્ડ જારી કરી શકે છે નિયત સમયની અંદર માંગવામાં આવે માહિતીનો પ્રતિસાદ ન આપવા અથવા ન આપવાના કારણો આપવામાં આવે એવોર્ડના સંદર્ભમાં નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીનિયમ પીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેતો નથી
 - જો ફરિયાદનું નિરાકરણ સુવિધા દ્વારા કરવામાં ન આવે, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદના નિરાકરણ માટે સમુજ્જ્વલિતના અધિકારીઓ સાથે ફરિયાદીની બધી સહિત યોગ્ય ગણાય તેવી કાર્યવાહી શરૂ કરી શકાય છે
 - જો પક્ષકારો વચ્ચે ફરિયાદનું કોઈપણ સુખદ સમાધાન આવે તો તમને પક્ષકારો દ્વારા રજીસ્ટર કરવામાં આવે અને તમને પર હસ્તાક્ષર કરવામાં આવે અને તમને સમાધાનની હકીકત નોંધવામાં આવે સમાધાનની શરતો સાથે જોડાઈને પક્ષકારોનું નિર્ધારિત સમયની અંદર શરતોનું પાલન કરવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવી શકે છે
 - ફરિયાદ ઉકળે છે તો તમને માનવામાં આવે છે

 - લોકપાલના હસ્તક્ષેપ પર ફરિયાદી સાથે સમુજ્જ્વલિત દ્વારા તમને સમાધાન કરવામાં આવ્યું છે અથવા
 - ફરિયાદી લખેલમાં અથવા અન્યથા (જો નોંધવામાં આવી શકે છે) સંમત થયા છે અને ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અનુકૂળ સંતોષકારક છે અથવા
 - ફરિયાદીએ સ્વચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી છે

 - જો ફરિયાદ નકારવામાં ન આવે તો લોકપાલ એક એવોર્ડ પસાર કરે છે જેમાં અન્ય બાબતોનો સમાવેશ થાય છે

 - સમુજ્જ્વલિત તમને જવાબદારીઓના ચોક્કસ પ્રદર્શન માટે દિશા અનુ
 - આ ઉપરાંત અથવા અન્યથા, જો કોઈ હોય તો, સમુજ્જ્વલિત દ્વારા ફરિયાદીને કોઈ પણ નુકસાની માટે તમને સ્વરૂપ ફરિયાદીને કુલ કરવામાં આવે છે

2. લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શુદ્ધાહક એપેલ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ

દાખલ કરી

શકૃષ્ટ

હા, સમુન્નતિ એવોર્ડના સંચાર અથવા ફરિયાદ બંધ થયાના 30 દિવસની અંદર, અધ્યક્ષ અથવા મંજૂરી ડિરેક્ટર/ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસરની અગાઉની મંજૂરી સાથે અથવા તમની ગણદાજરીમાં, એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર/અધિકારી અથવા તમની ગણદાજરીમાં, કાર્યકારી નિયામક/સમાન પદના અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકૃષ્ટ.

માહિતી અથવા દસ્તાવજો ન આપવા બદલ સમુન્નતિ એવોર્ડ સામક્ષ અપીલ કરી શકતી નથી

3. યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓનું પ્રદર્શન:

- મુખ્ય અનુપાલન અધિકારી મુખ્ય નોડલ અધિકારી હાજર દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં સમુન્નતિ વતી માહિતી આપવા માટે સમુન્નતિનું પ્રતિનિધિત્વ કરશે.
- પ્રાદ્યક્ષિક વ્યવસાયના વડાઓએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે
○ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અનસંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અનર્થ-મર્થ આઈડી) સાથે લોકપાલના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) તમની શાખાઓ/સ્થળો પર જ્યાં તમના ગ્રાહકોના લાભ માટે વ્યવસાયનો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે તેની વિગતો મુખ્ય રીતે દર્શાવવામાં આવશે.

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અનસંપર્ક વિગતો

નામ: શ્રી સી એસ રામકૃષ્ણન

મોબાઇલ નંબર: +91 78248, 71254

ઈ-મેઇલ આઈડી: pno@samunnati.com

○ યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ અંગ્રજી, હિન્દી અનુપ્રાદ્યક્ષિક ભાષામાં તમની તમામ કચેરીઓ, શાખાઓ અનુપ્રાદ્યક્ષિક પર એવી રીતે પ્રદર્શિત થવી જોઈએ કે જ્યાં વ્યાપાર વ્યવહાર કરવામાં આવે છે તેવી રીતે પ્રમોફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ પાસે યોજનાની પૂરતી માહિતી હોય.
- યોજનાની નકલ સમુન્નતિની તમામ શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ અનર્થ વિનંતી પર ગ્રાહકના સંદર્ભ માટે પ્રદાન કરવી જોઈએ.
- યોજનાની મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓ સાથે યોજનાની નકલ અનુપ્રાદ્યક્ષ નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો સમુન્નતિની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત અનુપ્રાદ્યક્ષ કરવામાં આવશે.