

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, 2021

મુખ્ય વિશેષતાઓ

યોજના લાગુ થવી

આરબીઆઇ - સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, 2021 ("યોજના") ભારતમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા અધિનિયમ, 1934, બેંકિંગ રેગ્યુલેશન અધિનિયમ, 1949, પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ અધિનિયમ, 2007 અને ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (રેગ્યુલેશન) અધિનિયમ, 2005 (2005 ના 3) ની જોગવાઈઓ હેઠળ ભારતમાં નિયમન કરાયેલ સંસ્થા (આરઈ) 1 દ્વારા તેના ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લાગુ પડે છે.

નિયમનકારી સંસ્થા એટલે બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની, અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત સિસ્ટમ સહભાગી અથવા ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપની, અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમય-સમય પર ઉલ્લેખિત કોઈપણ અન્ય સંસ્થા.

ફરિયાદની વ્યાખ્યા/સેવામાં ખામી

1. "ફરિયાદ" એટલે લેખિતમાં અથવા અન્ય રીતે નિયમન કરાયેલ સંસ્થા તરફથી સેવામાં ખામીનો આરોપ લગાવતી રજૂઆત અને યોજના હેઠળ રાહત મેળવવાની માંગ.
2. "સેવામાં ખામી" એટલે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા હાનિ પહોંચાડી શકે અથવા ન પણ પહોંચાડે તેવી નિયમન કરાયેલ સંસ્થાને કાયદાકીય રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવાની જરૂર હોય તેવી કોઈપણ નાણાકીય સેવામાં ખામી અથવા અપૂર્ણતા.

ફરિયાદના કારણો

1. ફરિયાદ ટકાવવાની ક્ષમતા

સેવામાં ખામી તરફ દોરી જતી નિયમન કરાયેલ સંસ્થાના કૃત્ય અથવા અવગણનાથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક તે યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.

અધિકૃત પ્રતિનિધિ એટલે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ, જે ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે લેખિતમાં યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને અધિકૃત છે.

2. ફરિયાદ ટકાવી ન રાખવી

(1) નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં યોજના હેઠળ સેવામાં ખામી માટે કોઈ ફરિયાદ ટકાવી રાખવામાં નહીં આવે:

એ. વ્યાપારી ચુકાદો/આરઈનો નિર્ણય

બી. આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિકેતા અને આરઈ વચ્ચેનો વિવાદ

સી. ઓમ્બ્ડ્સમેનને પ્રત્યક્ષ રીતે કરવમાં ન આવતી ફરિયાદ

ડી. આરઈના મેનેજમેન્ટ અથવા કાર્યપાલક સામે સામાન્ય ફરિયાદો

ઈ. કાયદાકીય/કાયદા અમલીકરણ અધિકારીના આદેશોનું પાલન કરીને આરઈ દ્વારા શરૂ કરાયેલ કાર્યવાહી

એફ. રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન હોય તેવી સેવા

જી. આરઈ વચ્ચેનો વિવાદ

એચ. આરઈના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ

આઈ. સીઆઈસી (નિયમન) અધિનિયમ, 2005 ની કલમ 18 માં ઉપાય પૂરો પાડવામાં આવ્યો હોય તેવો વિવાદ

જે. યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ ન હોય તેવા આરઈ ના ગ્રાહકોને લગતો વિવાદ

(2) યોજના હેઠળ નીચેની પરિસ્થિતિઓ સિવાય ફરિયાદ ટકી શકશે નહીં:

એ.) ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ કરતા પહેલા યોજના હેઠળ, સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય અને

1. આરઈ દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા આરઈને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય.

- II. ફરિયાદીને આરંભ તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યાના એક વર્ષની અંદર અથવા, જો કોઈ જવાબ ન મળે, તો ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર ઓમ્બડ્સમેનને ફરિયાદ કરવામાં આવે.

બી.) ફરિયાદ એ જ કારણસર નથી જે પહેલાથી જ નીચે મુજબ છે:

- I. ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષ અનિર્ણિત છે અથવા ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા ગુણદોષ પર સમાધાન અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય
- II. કોઈપણ કોર્ટ, ન્યાયપંચ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તામંડળ સમક્ષ અનિર્ણિત છે; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ન્યાયપંચ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તામંડળ દ્વારા ગુણદોષ પર સમાધાન અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા સંબંધિત ફરિયાદીઓ/પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય;

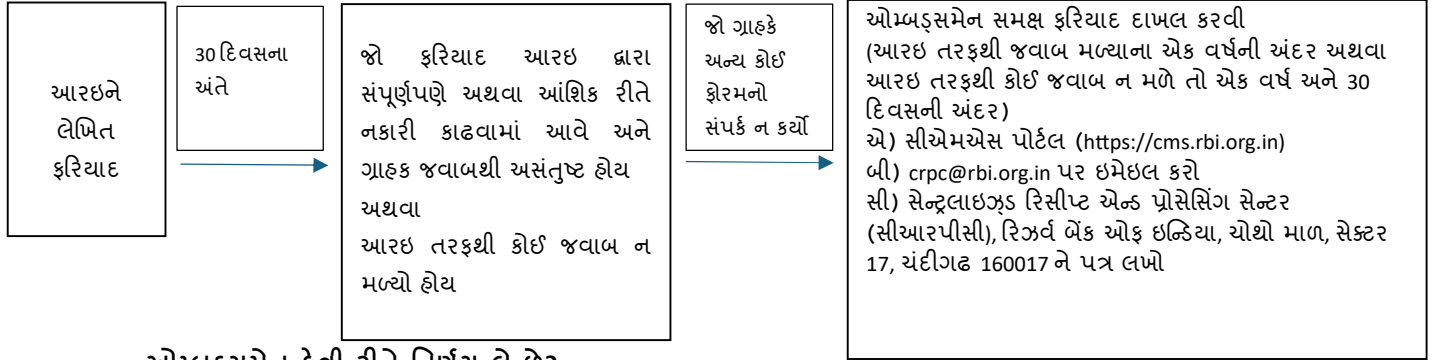
એ. ફરિયાદ નિંદાત્મક, વ્યર્થ કે હેરાન કરનારી ન હોય

બી. આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં આરંભને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી

સી. ફરિયાદી યોજનાના કલમ 11 માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે

ડી. ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા



ઓમ્બડ્સમેન કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

1. ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત સ્વરૂપની હોય છે
2. સમાધાન કરીને ઉકેલ લાવવામાં આવે છે અને જો સમાધાન ન થાય, તો તે હુકમ/આદેશ જારી કરી શકે છે

ઓમ્બડ્સમેનના અધિકારો અને કાર્યો

ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષ લાવવામાં આવી શકે તેવા વિવાદમાં એ રકમની કોઈ મર્યાદા નથી જેના માટે ઓમ્બડ્સમેન હુકમ આપી શકે છે. જો કે, ફરિયાદીને થયેલા કોઈપણ પરિણામી નુકસાન માટે, ઓમ્બડ્સમેન પાસે ફરિયાદીના સમયના નુકસાન, ખર્ચ અને ફરિયાદીને સહન કરેલી હેરાનગતિ/માનસિક વેદના માટે 20 લાખ રૂપિયા સુધીનું વળતર આપવાનો અધિકાર હશે.

અપીલ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ

1. ઓમ્બડ્સમેન કાર્યાલય દ્વારા ફરિયાદના ચુકાદા અથવા અસ્વીકારથી નારાજ ફરિયાદી, ચુકાદા અથવા ફરિયાદના અસ્વીકારની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (સીઈપીડી), આરબીઆઇ ના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.
2. જો અપીલ અધિકારી સંતુષ્ટ થાય કે ફરિયાદી પાસે સમયમર્યાદામાં અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે ફરિયાદીને 20 દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધુ સમય આપી શકે છે.

મુખ્ય નોડલ અધિકારી (પીએનઓ) નું નામ અને સંપર્ક વિગતો

નામ: શ્રી મયંક માથુર

ઈમેલ: pno@indificalcapital.com

સંપર્ક નંબર: +91- 8882704303 (સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 10 થી સાંજે 7 વાગ્યા સુધી, જાહેર રજાઓ સિવાય)

વધારાની નોંધ

1. આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે.
2. ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોઈપણ કોર્ટ/ફોરમ/અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે.

કૃપા કરીને આરબીઆઇ વેબસાઇટ પર રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, ૨૦૨૧ પર સંપૂર્ણ માર્ગદર્શિકાનો સંદર્ભ

લો: <https://www.rbi.org.in/>