રિઝર્વ બેંકની મુખ્ય વિશેષતાઓ – સંકલિત લોકપાલ સ્કીમ, ૨૦૨૧

એક્સીઓ (Axio) એ કેપફ્લોટ ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ, આરબીઆઈ પાસે નોંધાયેલ એક એનબીએફસીનું બ્રાંડ નામ છે.

રિઝર્વ બેંકની મુખ્ય વિશેષતાઓ – સંકલિત લોકપાલ સ્કીમ, ૨૦૨૧

આરબીઆઈએ આરબીઆઈની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને એકીકૃત કરી છે, એટલે કે, (અ) બેંકિંગ લોકપાલ સ્કીમ, ૨૦૦૬; (બ) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટેની લોકપાલ સ્કીમ, ૨૦૧૮; અને (ક) ડિજિટલ વ્યવહારો માટેની લોકપાલ સ્કીમ, ૨૦૧૯ ; આ બધાને એક "ધ રિઝર્વ બેંક – સંકલિત લોકપાલ સ્કીમ, ૨૦૨૧ " ને અપનાવીને આ યોજના આરબીઆઈ લોકપાલ સંરચના ના અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'એક દેશ એક લોકપાલ' અભિગમ અપનાવે છે.

સંકલિત લોકપાલ સ્કીમ, ૨૦૨૧, ૧૨ નવેમ્બર, ૨૦૨૧ થી અમલમાં આવી.

સંકલિત લોકપાલ સ્કીમ, ૨૦૨૧ ના મુખ્ય લક્ષણો નીચે મુજબ છે:

1. કોઈ કૃત્ય અથવા નિયત કરેલ એન્ટિટીના અવગણના દ્વારા સેવામાં ઉણપના પરિણામે નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. 'સેવામાં ઉણપ' શબ્દને, નિર્દિષ્ટ કરાયેલ બાકાતની સૂચિ દ્વારા વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવ્યો છે..

2. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાએ, સમગ્ર ભારત માથી પ્રાપ્ત થયેલ ફરિયાદો માટેની ચંદીગઢ ખાતે કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (સીઆરપીસી) ની સ્થાપના કરી છે.

3. ફરિયાદકર્તાએ કોઈ એક સ્કીમ હેઠળ સંબંધિત લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ તેવું હવે જરૂરી રહેશે નહીં. આ યોજનાએ, દરેક લોકપાલ કાર્યાલયના અધિકારક્ષેત્ર માથી એને દૂર કરી દીધું છે.

4. લોકપાલ સમક્ષ લવાયેલ વિવાદમાં રકમ માટેની કોઈ મર્યાદા નથી, કોઈ પણ રકમ માટે લોકપાલ, એવોર્ડની અનુમતિ આપી શકે છે.

5. સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પૂર્વ- શરતો/જરૂરીયાતો: –

    - નિયામક એન્ટિટીને લેખિત ફરિયાદ કરવી જોઈએ કે જેને નિયત કરાયેલ એન્ટિટી દ્વારા સંપૂર્ણ/આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય અથવા ફરિયાદકર્તાએ ફરિયાદ કર્યા પછી ૩૦ દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય

- નિયામક એન્ટિટી તરફથી જવાબ મળ્યા પછી લેખિત ફરિયાદ એક વર્ષની અંદર કરેલ હોય , અથવા એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર લોકપાલ તરફથી ફરિયાદનો કોઈ જવાબ ફરિયાદીને ન મળેલ હોય તેવી સ્થિતિમાં ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.

- ફરિયાદ એ જે પહેલેથી જ લોકપાલ દ્વારા અથવા અન્ય કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ, પેન્ડિંગ/ નિર્ણીત કરેલ હોય એવા કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદ ન કરેલ હોય.

- ફરિયાદ ઉશ્કેરણીજનક, અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ પ્રકારની પ્રકૃતિ સભર ના હોય.

6. ફરિયાદને દાખલ કરવાની કાર્ય પધ્ધતિ: -

- આરબીઆઈ ના પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in) દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.

- ફરિયાદ CRPC@rbi.org.in પર ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ (ઇમેઇલ) દ્વારા પણ સબમિટ કરી શકાય છે. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ચોથો માળ, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ – ૧૬૦૦૧૭ .

- વધુમાં, ટોલ-ફ્રી નંબર સાથેનું એક સંપર્ક કેન્દ્ર – ૧૪૪૪૮ (સવારે ૯:30 થી સાંજે ૫:૧૫ સુધી) – તે હિન્દી, અંગ્રેજી સહિત બીજી આઠ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં પણ કાર્યરત છે અને અન્ય ભારતીય ભાષાઓને આવરી લઈને સમયાંતરે તેનો વિસ્તાર કરવામાં આવશે.

7. એન્ટિટી દ્વારા નિયુક્ત મુખ્ય નોડલ અધિકારી તરીકે, તે એન્ટિટીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને નોંધાયેલ ફરિયાદોના સંદર્ભમાં નિયુક્ત કરેલ છે તેઓ એન્ટિટી વતી માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે. કંપનીના મુખ્ય નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો માટે કૃપા કરીને અમારી વેબસાઇટ https://axio.co.in/regulatory ની મુલાકાત લો

8. નિયામક દ્વારા ફરિયાદની પ્રાપ્તિ પર, ફરિયાદની પ્રાપ્તિના ૧૫ દિવસની અંદર, લોકપાલને તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજો સાથે લેખિત રજૂઆત આપવી જોઈએ. જો કે લોકપાલ, લેખિતમાં કરાયેલ નિયમન એન્ટિટીની વિનંતી પર, જો લોકપાલ સંતુષ્ટ હોય તેમ લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવા માટે યોગ્ય માનવામાં આવે છે તો તેવી સ્થિતિમાં વધુ સમય ફાળવી શકાય છે.

9. જો તે સ્કીમ હેઠળ જાળવી રાખી શકાય તેમ ન હોય તે સંજોગોમાં લોકપાલ /ઉપ લોકપાલ, કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે.

10. પુરસ્કારથી નારાજ ફરિયાદી, એવોર્ડ પ્રાપ્ત થયાની તારીખના 30 દિવસની અંદર અથવા તો ફરિયાદને નકારવામાં આવેલ હોય, તો અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરવાની પસંદગી કરી શકે છે. આરબીઆઈના ઉપભોક્તા શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગના પ્રભારી કાર્યકારી નિયામક આ સ્કીમ અંતર્ગત અપીલ અધિકારી હશે.

11. સંતોષકારક અને સમયસર માહિતી/દસ્તાવેજો પ્રદાન ન કરવા બદલ લોકપાલ દ્વારા તેની વિરુધ્ધ એવોર્ડ જારી કરવામાં આવ્યો હોય તેવા કિસ્સામાં નિયમન કરેલ એન્ટિટીને અપીલ કરવાનો અધિકાર રહેશે નહીં.

12. વધુ વિગતો માટે, કૃપા કરીને કેપિટલ ફ્લોટ વેબસાઇટ https://axio.co.in/regulatory અથવા આરબીઆઇ ની વેબસાઇટ www.rbi.org.in પર ઉપલબ્ધ યોજનાની વિગતોનો સંદર્ભ સ્કીમ ની નકલ અમારી ઓફિસમાં પણ ઉપલબ્ધ છે, જે ગ્રાહક દ્વારા કરાયેલ વિનંતી પર સંદર્ભ માટે પ્રદાન કરવામાં આવશે.