આરબીઆઈ ની મુખ્ય વિશેષતાઓ - એકીકૃત લોકપાલ યોજના (આરબીઆઈ - આઈઓએસ) 2021

ભારતીય રિઝર્વ બૅન્ક દ્વારા 12 નવેમ્બર, 2021 ના રોજ એકીકૃત લોકપાલ યોજના શરૂ કરવામાં આવી હતી.

આ યોજનાની કેટલીક મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ નીચે મુજબ છે:

- ફરિયાદકર્તા, રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (આરઈ) અથવા તેમાં સામેલ શાખાના સરનામાને ધ્યાનમાં લીધા વિના દેશમાં ગમે ત્યાંથી સીએમએસ પોર્ટલ/ સેન્ટ્રલાઈઝડ રીસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર પર ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.
- દેશમાં ગમે ત્યાંથી હાથોહાથ/ઈમેલ ફરિયાદો નોંધાવવા માટે એક સરનામું અને એક ઈમેલ.
- ઑનલાઈન ફરિયાદની નોંધણી પર ફરિયાદકર્તાને આપોઆપ સ્વીકૃતિ.
- ફરિયાદની સ્થિતિના રીઅલ-ટાઇમ ટ્રેકિંગ માટેની સુવિધા.
- સીએમએસ પર જ વધારાના દસ્તાવેજો ઑનલાઈન દાખલ કરવાની સુવિધા.
- નિર્ણય/ફરિયાદ બંધ કરવાની સૂચના આપતો વિગતવાર પત્ર.

આ યોજના 'સેવામાં ઉણપ'ને વ્યાખ્યાયિત કરે છે, કારણ કે કોઈપણ નાણાકીય સેવામાં કોઈપણ ખામી અથવા અયોગ્યતા, જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન થઈ શકે અથવા ન પણ થઈ શકે છે જે આરબીઆઈ એ વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા બાકાતની સ્પષ્ટ સૂચિ સહિત પ્રદાન કરવી જરૂરી છે.

યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરી શકાય છે:

- ફરિયાદના નિવારણ માટે, ફરિયાદીએ પહેલા સંબંધિત આરઈ નો સંપર્ક કરવો જોઈએ. જો આરઈ ફરિયાદ નોંધાવ્યા પછી 30 દિવસની અંદર જવાબ ન આપે અથવા ફરિયાદને સંપૂર્ણ/આંશિક રીતે નકારી કાઢે અથવા ફરિયાદકર્તા આરઈ દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિભાવ/ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ફરિયાદી આરબી-આઈઓએસ, 2021 હેઠળ પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- આરઈ પાસે પ્રથમ ફરિયાદ નોંધાવ્યા વિના આરબીઆઈ લોકપાલનો સંપર્ક કરવો અથવા ફરિયાદ નોંધાવ્યા પછી 30 દિવસ પહેલાં આમ કરવું, જો આરઈ તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે, તો આરબી-આઈઓએસ, 2021 હેઠળ ફરિયાદ બિન-જાળવણીપાત્ર બની જશે.
- નોંધનીય છે કે આરબીઆઈ લોકપાલ (આરબીઆઈઓ) ને આરઈનો જવાબ મળ્યાના એક વર્ષ પછી અથવા કોઈ જવાબ ન મળે તેવા કિસ્સામાં, એક વર્ષ પછી અને આઈઈ ને રજૂઆતની તારીખના 30 દિવસ પછી ફરિયાદ કરવી જોઈએ.

યોજના હેઠળ નીચે જણાવવામાં આવેલ સૂચક બાબતો માટે બૅન્કિંગ લોકપાલને કોઈ ફરિયાદ કરી શકાતી નથી:

- ફરિયાદો કે જેના પર લોકપાલ/સીઈપીસી દ્વારા પહેલાથી જ કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે અથવા જેઓ કાર્યવાહીના એક જ કારણ પર અને સમાન રાહત માટે આરબીઆઈઓ સાથે પ્રક્રિયા હેઠળ/બાકી પડી છે (ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે મળી હોય) .
- કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તા સમક્ષ પડતર ફરિયાદો; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઑથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા વ્યવહાર કરવામાં આવેલ છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી/ પક્ષો સાથે સંબંધિત હોય.
- વિવાદને લગતી ફરિયાદો જેમાં આરઈ દ્વારા શરૂ કરાયેલી કાર્યવાહી વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોનું પાલન કરતી હોય.
- એડવોકેટ મારફત નોંધાવેલી ફરિયાદો (જ્યાં એડવોકેટ પોતે પીડિત વ્યક્તિ હોય તે સિવાય).

ફરિયાદો નીચેની કોઈપણ પદ્ધતિઓ દ્વારા નોંધાવી શકાય છે:

- ઑનલાઈન - આરબીઆઈ ના સીએમએસ પોર્ટલ પર https://cms.rbi.org.in પર.
- "સેન્ટ્રલાઈઝડ રીસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, 4થો માળ, ભારતીય રિઝર્વ બૅન્ક, સેક્ટર -17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંડીગઢ - 160017" ની યોજનામાં પરિશિષ્ટ 'એ' માં ઉલ્લેખિત ફોર્મમાં હાથોહાથ ફરિયાદ (પત્ર/પોસ્ટ).
- સંપૂર્ણ વિગતો સાથેની ફરિયાદો ઈમેલ (crpc@rbi.org.in) દ્વારા મોકલી શકાય છે.
- વધુ વિગતો માટે, યોજનાની નકલ શાખા, બૅન્કની વેબસાઇટ અને આરબીઆઈની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.