

મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ - રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) એ લોકપાલ યોજનાઓને “ધ રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021” નામની એક યોજનામાં સંકલિત કરી છે એટલે કે (i) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006; (ii) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ લેવડ દેવડ માટે લોકપાલ યોજના, 2019; આ યોજના RBI લોકપાલ તંત્રના અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને ‘એક રાષ્ટ્ર એક લોકપાલ’ અભિગમ અપનાવે છે. આ યોજના 12 નવેમ્બર, 2021 થી અમલી છે.

1. મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ નીચે મુજબ છે:

- ફરિયાદ કરનારે કઈ યોજના હેઠળ તે/તેણીએ લોકપાલને ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ તે જાણવું હવે જરૂરી રહેશે નહીં.
- આ યોજના ‘સેવામાં ઉણપ’ની ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના આધાર તરીકે લેવામાં આવે છે, જેમાં સમાવેશ ન થયેલાની સ્પષ્ટ યાદી છે. તેથી, ફરિયાદો હવે ફક્ત “યોજનામાં યાદી કરવામાં આવેલાં આધારો હેઠળ આવરી લેવામાં આવી નથી” ના કારણે નકારી શકાશે નહીં.
- આ યોજનાએ દરેક લોકપાલ કાર્યાલયના અધિકારક્ષેત્રને દૂર કરી દીધું છે.
- કોઈપણ ભાષામાં ભૌતિક ફરીયાદ અને ઈમેલ ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા શરૂ કરવાના કેન્દ્ર માટે RBI, ચંદીગઢ ખાતે એક જ જગ્યાએ ફરીયાદ મેળવવાનું અને પ્રક્રિયા કરવાના કેન્દ્રની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.
- નિયંત્રિત સંસ્થાનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અને નિયંત્રિત કરાયેલ સંસ્થા સામે દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં ગ્રાહકોને માહિતી પૂરું પાડવાની જવાબદારી જાહેર ક્ષેત્રની બેંક અથવા તેના સમકક્ષ જનરલ મેનેજરના કક્ષાના મુખ્ય નોડલ અધિકારીની રહેશે.

2. ફરિયાદના આધારો

- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (RE) નું કોઈપણ કાર્ય/બાદબાકીના પરિણામે થતી સેવામાં ઉણપ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. “અધિકૃત પ્રતિનિધિ” નો અર્થ છે કે, લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ કે જે સંપૂર્ણ રીતે લેખિતમાં નિયુક્ત અને અધિકૃત છે.

3. ફરિયાદને ન નિભાવવા માટેનું કારણ

- REનો વાણિજ્યિક નિર્ણય/વ્યાપારી નિર્ણય;
- આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટને લગતા વિકેતા અને RE વચ્ચેનો વિવાદ;
- ફરિયાદ લોકપાલને સીધી જ કરવામાં આવી નથી;
- RE ના મેનેજમેન્ટ અથવા આધિકારી સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- વિવાદ કે જેમાં કાનૂની અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોના પાલનમાં કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- RBIના અધિકારક્ષેત્રમાં સેવા નથી;
- RE વચ્ચેનો વિવાદ; અને
- REના માલિક - કર્મચારી સંબંધને સામેલ કરતો વિવાદ.

4. ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

- જો ફરિયાદ દાખલ કર્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર NBFC તરફથી ગ્રાહકને કોઈ જવાબ ન મળે અથવા જો NBFC તરફથી મળેલા પ્રતિસાદથી તે અસંતુષ્ટ હોય તો ગ્રાહક તેને/તેણીને NBFC તરફથી જવાબ મળ્યાના એક વર્ષ કરતાં વધારે મોડું ના થયું હોય તે પહેલાં લોકપાલની ઓફિસમાં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- લોકપાલ ઓફિસ દ્વારા કોઈ પુરસ્કાર અથવા ફરિયાદને નકારવાથી નારાજ થયેલા ફરિયાદી, એવોર્ડ પ્રાપ્ત થવાની અથવા ફરીયાદ નકારવાની તારીખના 30 દિવસની અંદર અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલને પ્રાધાન્યતા આપી શકે છે.

5. ફરિયાદ દાખલ કરવાની રીતો

- <https://cms.rbi.org.in> પર ફરિયાદો ઓનલાઇન નોંધાવવાનું ચાલુ રાખી શકાય છે

- b. ફરિયાદો સમર્પિત ઈમેલ- crpc@rbi.org.in દ્વારા પણ દાખલ કરી શકાય છે અથવા ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થા માળે, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 ખાતે સ્થાપિત 'સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર'ને રૂબરૂમાં નિયત માળખામાં મોકલી શકાય છે.
- c. હિન્દી, અંગ્રેજી અને ઉપલબ્ધ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ટોલ-ફ્રી નંબર - 14448 (સવારે 9:30 થી 5:15 વાગ્યા સુધી) સંપર્ક કેન્દ્ર પર પણ ફરિયાદ નોંધી શકાય છે.

6. **ફરિયાદોનું નિરાકરણ**

- a. લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકારની હોય છે.
- b. સુવિધા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી મારફત માંડવાળ.
- c. જો ઉપર આપવા દ્વારા સમાધાન પહોંચ્યું નથી તો, લોકપાલ એવોર્ડ/આદેશ જારી કરી શકે છે.

7. **મુખ્ય નોડલ ઓફિસરની વિગતો**

કંપની સામે દાખલ કરવામાં આવેલ ફરિયાદોના સંદર્ભમાં RBI લોકપાલ સમક્ષ રજૂઆત કરવા અને માહિતી આપવા માટે નીચેના અધિકારીને મુખ્ય નોડલ અધિકારી તરીકે કંપનીએ નિયુક્ત કર્યા છે. તેમની પાસે યોજનાની એક નકલ ઉપલબ્ધ છે. આ સંદર્ભે કોઈપણ માહિતી માટે, તેમનો સંપર્ક કરી શકાય છે:

શ્રી રોહિત શ્રીવાસ્તવ
જનરલ મેનેજર - કાનૂની, જોખમ અને પૂર્તિ

ટ્રુ ક્રેડિટ્ઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

CIN: U65190HR2017PTC070653

સર્કલ વર્ક, 5મો માળ, હુડા સિટી સેન્ટર, સેક્ટર - 29, ગુરુગ્રામ, હરિયાણા- 122001

વેબસાઇટ: www.truecredits.in; ટેલિફોન નંબર: 0124- 4642763; ઈમેલ: nodalofficer.cg@truecredits.in

8. **અન્ય**

- a. આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ તંત્ર છે.
- b. ફરિયાદીને કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તાનો સંપર્ક કરવાની સ્વતંત્રતા છે.