રીઝર્વ બેંક – ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧

<u>મુખ્ય વિશેષતાઓ</u>

ધી ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧ તા.૧૨/૧૧/૨૦૨૧ થી અમલમાં છે. સદર સ્કીમની પ્રસિધ્ધી સાથે, ધી ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧ માં અગાઉની યોજનાઓ જેવી કે, (૧) બેંકિંગ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ, ૨૦૦૬, (૨) ધી ઓમ્બડસમેન સ્કીમ ફોર નોન–બેંકિંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીઝ, ૨૧૦૮ અને (૩) ધી ઓમ્બડસમેન સ્કીમ ફોર ડીજીટલ ટ્રાન્ઝેકશન, ૨૦૧૯ રદ કરવામાં આવી છે.

ધી ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧ની મુખ્ય વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે.

૧. ફરીયાદ આ સ્કીમ હેઠળ લાગુ પડશે નહીં સિવાય કે,

એ) ફરીયાદીએ આ સ્કીમ હેઠળ ફરીયાદ કરતા પહેલા જે તે રેગ્યુલેટેડ એન્ટીટીને લેખિતમાં ફરીયાદ કરી હોય અને

૧. રેગ્યુલેટેડ એન્ટીટી ધ્વારા ફરીયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢ વામાં આવી હોય અને ફરીયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા રેગ્યુલેટેડ એન્ટીટીને ફરીયાદ મળ્યા પછી ૩૦ દિવસની અંદર ફરીયાદીને કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય અને

૨. ફરીયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટીટી તરફથી ફરીયાદનો જવાબ મળ્યા બાદ એક વર્ષની અંદર અથવા જયારે કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય ત્યારે ફરીયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને ૩૦ દિવસ બાદ ફરીયાદ ઓમ્બડસમેન ને કરેલ હોય.

બી) ફરીયાદ એ જ કોઝ ઓફ એકશનના સંદર્ભમાં ન હોવી જોઈએ, જે અગાઉ

૧. ઓમ્બડસમેન સમક્ષ પડતર હોય અથવા લોકપાલ ધ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ થયેલ હોય અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય,પછી ભલે તે એ જ ફરીયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ

ફરીયાદીઓ સાથે અથવા સંબંધિત પક્ષકારોમાંથી એક અથવા વધુ પાસેથી મળી હોય.

૨. કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રીબ્યુનલ કે આર્બીટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા ઓથોરીટી સમક્ષ પડતર હોય અથવા લોકપાલ ધ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ થયેલ હોય અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય,પછી ભલે તે એ જ ફરીયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરીયાદીઓ સાથે અથવા સંબંધિત પક્ષકારોમાંથી એક અથવા વધુ પાસેથી મળી હોય.

સી) ફરીયાદ અપમાનજનક કે વ્યર્થ ઉત્તેજક પ્રકૃતિની ન હોય,

ડી) જે તે દાવાઓ માટે સમયમર્યાદા અધિનિયમ, ૧૯૬૩ હેઠળ નિર્ધારીત મર્યાદાની મુદત પુરી થાય તે પહેલા રેગ્યુલેટેડ એન્ટીટીને ફરીયાદ કરવામાં આવી હોય,

ઈ) ફરીયાદી સદર સ્કીમની કલમ–૧૧ માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહીતી પુરી પાડે,

એફ) ફરીયાદ, ફરીયાદીએ વ્યકિતગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ ધ્વારા નોંધાવવામાં આવી હોય સિવાય કે એડવોકેટ પોતે વ્યથિત પક્ષકાર હોય.

૨. આ સ્કીમ હેઠળ નીચેની બાબતોમાં સેવામાં ખામીની બાબતે કોઈ ફરીયાદ લાગુ પડશે નહી.

એ) રેગ્યુલેટેડ એન્ટીટીનો કોમર્શીયલ ચુકાદો/કોમર્શીયલ નિર્ણય

બી) આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાકટને સંબંધિત વેન્ડર અને રેગ્યુલેટેડ એન્ટીટી વચ્ચેની તકરાર

સી) ઓમ્બડસમેનને સીધી રીતે સંબોધવામાં ન આવેલ હોય તેવી ફરીયાદ

ડી) રેગ્યુલેટેડ એન્ટીટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એકઝીકયુટીવ સામે સામાન્ય ફરીયાદ

ઈ) તકરાર કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ અધિકારીના આદેશોનું પાલન કરીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટીટી ધ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવેલ હોય

એફ) એ સેવા જે રીઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન હોય

જી)   રેગ્યુલેટેડ એન્ટીટીઓ વચ્ચેનો વિવાદ

એચ)   રેગ્યુલેટેડ એન્ટીટીના કર્મચારી–એમ્પ્લોયર વચ્ચેની તકરાર

૩.   ફરીયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

એ)   ફરીયાદ https://cms.rbi.org.in ઉપર ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે.

બી)   ફરીયાદ ઈલેકટ્રોનિક અથવા ફીઝીકલ મોડ ધ્વારા પણ રિઝર્વ બેંક ધ્વારા સુચિત કર્યા મુજબ સેન્ટ્રલ રીસીપ્ટ અને પ્રોસેસીગ સેન્ટરમાં દાખલ કરી શકાય છે. ફરીયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં કરવામાં આવેલ હોય તો ફરીયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિએ તેના ઉપર યોગ્ય સહી કરવી જોઈશે. ફરીયાદ ઈલેકટ્રોનીક અથવા ફીઝીકલ મોડમાં હોય તો તે રીઝર્વ બેંકે નિયત કરેલ ફોર્મેટમાં અને જરૂરી માહિતી પુરી પાડે તેવી હોવી જોઈએ.

૪.   એપેલેટ ઓથોરીટી સમક્ષ અપીલ

ઓમ્બડસમેન ઓફીસ ધ્વારા એવોર્ડ અથવા ફરીયાદને રદ કરવાથી નારાજ થયેલ ફરીયાદી એવોર્ડ મળ્યાની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર એપેલેટ ઓથોરીટી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે. ફરીયાદી પાસે સમયમર્યાદાની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું અને યોગ્ય કારણ હોવા બાબતે જો એપેલેટ ઓથોરીટી સંતુષ્ટ હોય તો તે વધુ ૩૦ દિવસની મુદત મંજુર કરી શકે છે.

૫.   ફરીયાદનું ફોર્મેટ https://www.hdbfs.com/customer-support ઉપર પુરૂં પાડવામાં આવેલ છે.