

## આરોહણ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસેસ લિમિટેડ



આરબીઆઇ એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021ની મુખ્ય  
વિશિષ્ટતાઓ

## આરબીઆઇ એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021ની મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓ

આરબીઆઇએ આરબીઆઇની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓ કે જેમનું નામ છે (i) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006; (ii) નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ, 2018 માટેની લોકપાલ યોજના; અને (iii) ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન, 2019 માટેની લોકપાલ યોજના; આ યોજનાઓને એક રીઝર્વ બેંક-એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 ("યોજના")માં એકીકૃત કરી દીધી છે. આ યોજના આરબીઆઇના લોકપાલ તંત્રને ક્ષેત્રાધિકાર નિરપેક્ષ બનાવીને "એક રાષ્ટ્ર, એક લોકપાલ"ના દૃષ્ટિકોણથી અપનાવે છે. કોઈપણ ગ્રાહક કે જે સેવામાં અભાવોથી પીડિત છે (કોઈપણ નાણાંકીય સેવા અથવા તેનાથી સંબંધિત એવી અન્ય કોઈ સેવાઓમાં ખામી અથવા અપર્યાપ્તતા, જેને કંપની દ્વારા વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવી આવશ્યક હોય, જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાંકીય નુકસાન કે ક્ષતિ થઈ શકે અથવા ન પણ થઈ શકે) તે આ યોજનાની અંતર્ગત લિખિતમાં અથવા અન્ય કોઈ રીતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

### એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021, 12 નવેમ્બર 2021થી પ્રભાવશીલ છે.

આ યોજનાની મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓ નીચે મુજબ છે:

1. ફરિયાદ નોંધાવનાર લોકપાલની પાસે કઈ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવે છે, તેનો ઉલ્લેખ કરવો હવે જરૂરી નથી.
2. આ યોજનામાં ફરિયાદ નોંધાવવાના આધારના રૂપમાં 'સેવાઓમાં અભાવ'નું વર્ણન કરવામાં આવેલ છે અને તેમાં અપવાદની એક નિર્દિષ્ટ યાદી છે. તેથી "યોજનામાં યાદીબદ્ધ આધાર હેઠળ સામેલ નથી"ના આધારે ફરિયાદોને અસ્વીકૃત કરવામાં આવશે નહીં.
3. આ યોજનાએ દરેક લોકપાલ કચેરીના અધિકારોને સમાપ્ત કર્યા છે.
4. આરબીઆઇ ચંડીગઢ દ્વારા કોઈપણ ભાષામાં ભૌતિક રીતે અથવા ઈમેલ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને પ્રાથમિક પ્રોસેસિંગ માટે એક કેન્દ્રીયકૃત રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.
5. આરોહણ ("રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા")નું પ્રતિનિધિત્વ અને ગ્રાહક દ્વારા રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાની વિરુદ્ધ નોંધવામાં આવેલી ફરિયાદ સંબંધિત માહિતી આપવાની જવાબદારી સરકારી બેંક અથવા તેની સમકક્ષ કોઈ સંસ્થાના જનરલ મેનેજર પદ પર નિયુક્ત મુખ્ય નોડલ અધિકારીની રહેશે.
6. રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા સંતોષજનક અને સમય પર માહિતી/દસ્તાવેજ ન આપવા ઉપર લોકપાલ દ્વારા સંસ્થાની વિરુદ્ધ લેવામાં આવનાર કોઈપણ નિર્ણયના સંબંધમાં સંસ્થાની પાસે અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં.
7. આરબીઆઇની વેબસાઇટ અને સીએમએસ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર આ યોજનાની નકલ ઉપલબ્ધ છે.

### 8. ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા

- i. આરબીઆઇ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>)ના માધ્યમથી ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.
- ii. ફરિયાદકર્તા વિશેષ ઈમેલ [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) દ્વારા પણ પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે અથવા જોડાણ ફોર્મેટ (પરિશિષ્ટ A)માં ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢમાં સ્થાપિત 'સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' પર ભૌતિક રીતે પણ પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- iii. આની સાથે જ શરૂઆતમાં હિંદી, અંગ્રેજી અને આઠ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ટોલ ફ્રી નંબર - 1448 (સવારે 9.30 વાગ્યાથી સાંજે 5.15 વાગ્યા સુધી) સાથે એક કોન્ટેક્ટ સેન્ટર પણ ચલાવવામાં આવશે અને આગામી સમયમાં અન્ય ભારતીય ભાષાઓમાં પણ તેની વિસ્તાર કરવામાં આવશે.

- iv. રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા નિયુક્ત મુખ્ય નોડલ અધિકારી, રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને નોંધાયેલ ફરિયાદના સંબંધમાં તેમના તરફથી માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે. કંપનીના મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો માટે અમારી વેબસાઇટ જુઓ.
- v. રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા પછી, 15 દિવસની અંદર પ્રારંભિક દસ્તાવેજની સાથે લિખિતમાં જવાબ આપવામાં આવવો જોઈએ. જો કે, રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા લિખિતમાં લોકપાલની સંતુષ્ટિ અનુસાર કારણ બતાવવા પર લોકપાલના સ્વવિવેક અનુસાર લિખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજ પ્રદાન કરવા માટે સંસ્થાને ઉચિત સમય આપવામાં આવશે.
- vi. લોકપાલ/નાયબ લોકપાલ દ્વારા કોઈપણ સ્તરે જો યોજનાને આધીન ફરિયાદને ઉપયુક્ત ગણવામાં ન આવે તો ફરિયાદ નકારવામાં આવી શકે છે.
- vii. જો ફરિયાદકર્તા તેને પ્રાપ્ત થયેલા ચુકાદાથી સંતુષ્ટ નથી તો તે ચુકાદાની પ્રાપ્તિ અથવા ફરિયાદ કર્યાના 30 દિવસની અંદર એપિલેટ ઓથોરિટીની સામે અપીલ નોંધાવી શકે છે. આરબીઆઈના કંઝ્યુમર એજ્યુકેશન અને પ્રોટેક્શન વિભાગના એક્ઝિક્યુટિવ ડાઇરેક્ટર-ઇન ચાર્જ આ યોજના હેઠળ એપિલેટ ઓથોરિટી રહેશે. જો એપિલેટ ઓથોરિટીને ખાતરી હોય કે નિશ્ચિત સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટેનું ફરિયાદકર્તા પાસે પર્યાપ્ત કારણ છે તો તે 30 દિવસથી વધારાનો સમય આપી શકે છે.

### ફરિયાદને નકારવાનો આધાર:

(1) આ યોજના હેઠળ નીચે આપેલી બાબતોમાં સેવામાં અભાવની કોઈ ફરિયાદ સ્વીકારવામાં આવશે નહીં.

(ક) રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાનો વાણિજ્યિક ચુકાદો/નિર્ણય

(ખ) આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટથી સંબંધિત વેંડર અને રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાની વચ્ચેનો કોઈ વિવાદ

(ગ) લોકપાલને સીધી મોકલવામાં આવી ન હોય તેવી ફરિયાદ;

(ઘ) રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવની વિરુદ્ધ સામાન્ય ફરિયાદ;

(ડ) એક વિવાદ કે જે બાબતમાં કાનૂની અથવા કાયદેસર સંસ્થાના આદેશનું પાલન કરીને રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા કાર્યવાહીની શરૂઆત કરવામાં આવી છે;

(ચ) રીઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં આવતી ન હોય તેવી સેવા;

(છ) રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાઓની વચ્ચેનો કોઈ વિવાદ;

(જ) રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાના કર્મચારી/માલિકની વચ્ચેનો કોઈ વિવાદ;

(ઝ) એવો વિવાદ કે જેના માટે ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005ની કલમ 18માં સમાધાન પ્રદાન કરવામાં આવેલ છે;

(ઞ) રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાના ગ્રાહકના સંબંધમાં કોઈ વિવાદ કે જે યોજના હેઠળ સામેલ નથી

(2) આ યોજના હેઠળ કોઈપણ ફરિયાદનો સ્વીકાર કરવામાં આવશે નહીં; જો:

(ક) ફરિયાદકર્તાએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવતા પહેલાં સંબંધિત રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાની સામે લિખિતમાં ફરિયાદ નોંધાવી ન હોય અને -

(i) રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદનો સંપૂર્ણ કે આંશિક રીતે અસ્વીકાર કરવામાં આવ્યો હોય અને ફરિયાદકર્તા જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસ પછી ફરિયાદકર્તાને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય; અને

(ii) ફરિયાદકર્તા દ્વારા નોંધાવેલી ફરિયાદ માટે રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાની પાસેથી જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર લોકપાલની સામે ફરિયાદ નોંધાવાઈ હોય અથવા ફરિયાદની તારીખ પછીના એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય.

(ખ) ફરિયાદ તે જ કાર્યવાહીના કારણના સંબંધમાં નથી જે પહેલાંથી કરવામાં આવેલી છે

(i) લોકપાલની પાસે બાકી છે અથવા લોકપાલ દ્વારા ઉકેલવામાં આવી હોય, પછી ભલે એક જ ફરિયાદકર્તા પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય અથવા ન થઈ હોય અથવા એક કરતા વધુ ફરિયાદકર્તાઓ પાસેથી, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક કે તેથી વધુ પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય;

(ii) અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર કે કોઈ અન્ય ફોરમ કે ઓથોરિટીની સમક્ષ બાકી હોય; અથવા કોઈ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા ઓથોરિટી કે કોઈ અન્ય ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા તથ્યોના આધારે ઉકેલવામાં આવી હોય, પછી ભલે એક જ ફરિયાદકર્તા પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય અથવા એકથી વધુ ફરિયાદકર્તાઓ/સંબંધિત પક્ષો પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલી હોય

(ગ) ફરિયાદ અપમાનજનક, તોછડી અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની ન હોય;

(ઘ) રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાને કરવામાં આવેલ ફરિયાદ, આવા દાવા માટે, લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ પ્રસ્તાવિત સીમિત અવધિની સમાપ્તિ પહેલા કરવામાં આવી હતી;

(ડ) યોજનાની ધારા 11માં નિરદેશ કર્યા અનુસાર ફરિયાદકર્તા પૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે

(ચ) ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રૂપથી અથવા વકીલ સિવાય કોઈ અધિકૃત પ્રતિનિધિના માધ્યમથી ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે, જ્યાં સુધી વકીલ પોતે પીડિત વ્યક્તિ ન હોય.

વધુ માહિતી માટે કૃપા કરીને આરબીઆઈની વેબસાઇટ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) પર ઉપલબ્ધ યોજનાની વિગતો જુઓ. આ યોજનાની એક નકલ અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ છે, જે વિનંતી કરવા પર ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે.

**લોકપાલની પાસે (નોંધાવવા માટેનું) ફરિયાદ ફોર્મ**

[યોજનાની કલમ 11 (2)]

(ફરિયાદકર્તાએ ભરવાનું રહેશે)

બધી જગ્યાઓ અનિવાર્ય છે. જ્યાં અન્યથા ઉલ્લેખિત કરેલ ન હોય

પ્રતિ,  
લોકપાલ

મેડમ/સર

વિષય: ..... (નોંધાયેલી સંસ્થાનું  
નામ)ની .....(રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાની શાખા અથવા કચેરીનું સ્થાન)ની  
વિરુદ્ધ ફરિયાદ.

ફરિયાદની વિગતો

1. ફરિયાદકર્તાનું નામ.....

2. ઉંમર (વર્ષ).....

3. લિંગ.....

4. ફરિયાદકર્તાનું આખું  
સરનામું .....

.....

પિન કોડ.....

ફોન નં. (જો ઉપલબ્ધ હોય, તો).....

મોબાઇલ નં.....

ઇ-મેલ (જો ઉપલબ્ધ હોય, તો)

5. જેમની વિરુદ્ધ ફરિયાદ કરવામાં આવી રહી છે (રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાની શાખા અથવા કચેરીનું નામ અને આખું સરનામું).....

6. રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાની સાથે સંબંધનો પ્રકાર/એકાઉન્ટ નંબર (જો હોય, તો)

7. લેવડદેવડની તારીખ અને વિગત, જો હોય તો

(ક) ફરિયાદકર્તા દ્વારા રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાને કરવામાં આવેલી ફરિયાદની તારીખ (કૃપા કરીને ફરિયાદની એક નકલ જોડો)

(ખ) શું ફરિયાદકર્તા દ્વારા કોઈ રિમાઇન્ડર મોકલવામાં આવ્યું હતું? હા/ના

(કૃપા કરીને રિમાઇન્ડરની એક નકલ જોડો)

8. કૃપા કરીને સંબંધિત બોક્સ પર નિશાની કરો (હા/ના)

**શું તમારી ફરિયાદ:**

|       |  |    |    |
|-------|--|----|----|
| (i)   | ન્યાયાલયમાં વિચારાધીન/મધ્યસ્થતા હેઠળ છે?   | હા | ના |
| (ii)  | કોઈ વકીલ દ્વારા કરવામાં આવી છે, જ્યારે કે વકીલ પીડિત પક્ષ નથી?                         | હા | ના |
| (iii) | ઉકેલ કરવામાં આવ્યો છે અથવા લોકપાલની પાસે તે જ આધારે પ્રક્રિયા હેઠળ છે?                 | હા | ના |
| (iv)  | એક રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવની વિરુદ્ધ સામાન્ય ફરિયાદ જેવી છે? | હા | ના |
| (v)   | રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાઓની વચ્ચેના વિવાદના આધાર પર છે?                                      | હા | ના |
| (vi)  | કર્મચારી અને માલિકના સંબંધ સાથે જોડાયેલી છે?   | હા | ના |

9. ફરિયાદનો વિષય:

10. ફરિયાદની વિગતો:

(જો જગ્યા પૂરતી ન હોય તો કૃપા કરીને એક અલગ શીટ જોડો)

.....  
**ન્યાયાલયમાં વિચારાધીન/મધ્યસ્થતા હેઠળ છે** જો તે જ કાર્યવાહીના સંબંધમાં ફરિયાદ પહેલાંથી જ કોઈ ન્યાયાલય, ન્યાયાધિકરણ અથવા મધ્યસ્થા કે કોઈ અન્ય અધિકારી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા સંયુક્ત રીતે બાકી છે/તેનો તથ્યના આધારે ઉકેલ લાવવામાં આવ્યો છે.

11. ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસના સમયગાળામાં રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા તેના પર કોઈ જવાબ મળ્યો છે કે નહીં? હા/ના  
(જો હા હોય, તો ફૂપા કરીને જવાબની એક નકલ જોડો)

12. લોકપાલ પાસેથી જે રીતે માંગ કરવામાં આવી છે

.....  
.....  
(ફૂપા કરીને પોતાના દાવાના સમર્થનમાં દસ્તાવેજી પ્રમાણની એક નકલ જોડો, જો હોય તો)

13. ફરિયાદકર્તા દ્વારા વળતરના રૂપમાં દાવો કરેલ રકમની માંગનો પ્રકાર અને સીમા, જો કોઈ હોય (ફૂપા કરીને યોજનાની કલમ 15 (4) અને 15 (5) જુઓ)

રૂ.....

14. જોડેલા દસ્તાવેજોની યાદી:

#### ઘોષણા

(i) હું/અમે, ફરિયાદકર્તા અહીં ઘોષિત કરું છું/કરીએ છીએ કે:

ક) ઉપર આપવામાં આવેલી માહિતી સત્ય અને સાચી છે; અને

ખ) મેં/અમે ઉપર વર્ણવેલ માહિતીમાં અને સાથે જોડેલા દસ્તાવેજોમાં કોઈપણ માહિતી છુપાવી કે ખોટી રીતે પ્રસ્તુત કરી નથી.

(ii) યોજનાની કલમ 10(2)ની જોગવાઈઓ અનુસાર સ્વીકૃતિનું એક વર્ષ સમાપ્ત થાય તે સમયગાળા પહેલાં આ ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવી છે.

આપનો વિશ્વાસુ

(ફરિયાદકર્તા/અધિકૃત પ્રતિનિધિની સહી)

### અધિકાર

જો ફરિયાદકર્તા પોતાના તરફથી લોકપાલની સામે હાજર રહેવા અથવા જુબાની આપવા માટે કોઈ વ્યક્તિને નિયુક્ત કરવા માંગે છે તો નીચેની ઘોષણા જમા કરવી જોઈએ.

હું/અમે.....અહીં શ્રી/શ્રીમતી.....ને મારા/અમારા અધિકાર પ્રતિનિધિના રૂપમાં નિયુક્ત કરું છું/કરીએ છીએ.

આખું સરનામું.....

પિન કોડ.....

ફોન નં.....

મોબાઇલ નંબર.....

ઈ-મેલ.....

(ફરિયાદકર્તાની સહી)