



રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021 – મુખ્ય વિશેષતાઓ

રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021 (આ યોજના) આરબીઆઈની હાલની ત્રણ ઓમ્બડ્સમેન યોજનાઓનું સંકલન કરે છે, (i) બેંકિંગ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2006; (ii) નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2018; અને (iii) ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ ફોર ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ, 2019. રિઝર્વ બેંક દ્વારા બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 (1949ના 10), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934 (1934ના 2)ની કલમ 45એલ અને પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007 (2007ના 51)ની કલમ 18 હેઠળ તેને આપવામાં આવેલી સત્તાનો ઉપયોગ કરીને રિઝર્વ બેંક દ્વારા તેને આપવામાં આવેલી સત્તાનો ઉપયોગ કરીને તેને આપવામાં આવેલી સત્તાનો ઉપયોગ કરીને તૈયાર કરવામાં આવી છે, જે આરબીઆઈ દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી સેવાઓમાં ઉણપને લગતી ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું વિના મૂલ્યે નિવારણ પ્રદાન કરશે. જો ગ્રાહકોના સંતોષ માટે નિરાકરણ લાવવામાં ન આવે અથવા નિયંત્રિત એન્ટિટી દ્વારા 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર જવાબ ન આપવામાં આવે.

આ યોજનાની કેટલીક મુખ્ય વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે:

- i) હવે ફરિયાદી માટે એ જાણવું જરૂરી રહેશે નહીં કે તેણે કઈ યોજના હેઠળ ઓમ્બડ્સમેનને ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ.
- ii) આ યોજના 'સેવામાં ઉણપ'ને ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના આધાર તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરે છે, જેમાં બાકાત રાખવાની ચોક્કસ યાદી સામેલ છે. તેથી, "યોજનામાં સૂચિબદ્ધ આધારો હેઠળ આવરી લેવામાં નહીં આવે" ને કારણે ફરિયાદોને નકારી કાઢવામાં આવશે નહીં. iii) આ યોજનાએ દરેક લોકપાલ કચેરીના અધિકારક્ષેત્રને દૂર કરી દીધું છે.
- iii) કોઈ પણ ભાષામાં ભૌતિક અને ઇ-મેઇલની ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે આરબીઆઈ, ચંદીગઢ ખાતે એક કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.
- iv) નિયંત્રિત એકમનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અને નિયમન હેઠળની સંસ્થા સામે ગ્રાહકો દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંબંધમાં માહિતી પ્રદાન કરવાની જવાબદારી જાહેર ક્ષેત્રની બેંકમાં જનરલ મેનેજર કે તેની સમકક્ષ જનરલ મેનેજરની રેન્કના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની રહેશે.

- v) નિયમનકારી સંસ્થાને એવા કિસ્સાઓમાં અપીલ કરવાનો અધિકાર નહીં હોય, જેમાં લોકપાલ દ્વારા સંતોષકારક અને સમયસર માહિતી/દસ્તાવેજો રજૂ ન કરવા બદલ તેની સામે એવોર્ડ ઇશ્યુ કરવામાં આવ્યો હોય.
- vi) આરબીઆઈના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગનો હવાલો સંભાળતા એક્ટિવિટી ડિરેક્ટર આ યોજના હેઠળ એપેલેટ ઓથોરિટી હશે. viii) ફરિયાદો <https://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઇન ફાઇલ કરવાનું ચાલુ રાખી શકાય છે. સમર્પિત ઇ-મેઇલ દ્વારા પણ ફરિયાદો દાખલ કરી શકાય છે અથવા ફોર્મેટમાં 160017 રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેક્ટર 17, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 ખાતે સ્થાપિત 'સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' માં સ્થાપિત 'સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' પર ભૌતિક મોડમાં મોકલી શકાય છે. તદુપરાંત, ટોલ-ફ્રી નંબર – 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 વાગ્યા સુધી) સાથેનું સંપર્ક કેન્દ્ર પણ હિન્દી, અંગ્રેજી અને આઠ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં કાર્યરત કરવામાં આવી રહ્યું છે, જેની શરૂઆત થશે અને યોગ્ય સમયે અન્ય ભારતીય ભાષાઓને આવરી લેવા માટે તેનું વિસ્તરણ કરવામાં આવશે. સંપર્ક કેન્દ્ર આરબીઆઈની વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સાથે સંબંધિત માહિતી/સ્પષ્ટતાઓ પ્રદાન કરશે તથા ફરિયાદ દાખલ કરવામાં ફરિયાદીને માર્ગદર્શન આપશે.