

## રિઝર્વ બેન્ક- અખંડ લોકપાલ યોજના 2021- મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓ

અખંડ લોકપાલ યોજના 2021 (ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021) 12 નવેમ્બર, 2021થી અમલી બની છે. યોજના આરબીઆઈની લોકપાલ યંત્રણાની ન્યાયસીમાને નિષ્પક્ષ બનાવીને 'એક રાષ્ટ્ર, એક લોકપાલ' અભિગમ અપનાવે છે. તે આરબીઆઈની મોજૂદ ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને જોડે છે, જેમાં સમાવિષ્ટ છે: (1) બેન્કિંગ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2006, (2) ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ ફોર નોન- બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ 2018 અને (3) ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ ફોર ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ 2019.

કોને લાગુ થશે: રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા નિયમન હેઠળની સર્વ સંસ્થાઓ (એટલે કે, બેન્ક / એનબીએફસી / પેમેન્ટ સિસ્ટમ ઓપરેટર)

### યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટે પ્રક્રિયા:

I. ફરિયાદનાં કારણો: સેવામાં ખામી પરિણમે તેવું નિયમન હેઠળની સંસ્થા (આરઈ)નું કોઈ પણ કૃત્ય / ક્ષતિના સંજોગોમાં અંગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ થકી ફરિયાદ નોંધાવી શકાય.

"ફરિયાદ"નો અર્થ નિયમન હેઠળની સંસ્થાના ભાગે સેવામાં કથિત ખામી અંગે લેખિતમાં અથવા અન્ય માધ્યમ થકી પ્રસ્તુતિકરણ અને યોજના હેઠળ રાહત માગવી,

"સેવામાં ખામી"નો અર્થ કોઈ પણ નાણાકીય સેવામાં ઓછા પડવું અથવા અપૂર્તતા, જે સેવા નિયમન હેઠળની સંસ્થાએ ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા હાનિ નહીં થાય અથવા નહીં થાય તે માટે કાનૂની રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવાનું આવશ્યક છે,

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ"નો અર્થ વકીલ (સિવાય કે ત્રસ્ત વ્યક્તિ પોતે વકીલ હોય) સિવાયની વ્યક્તિ, જેને લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે લેખિતમાં યોગ્ય નિયુક્તિ અને અધિકૃતિ આપવામાં આવી હોય.

II. ફરિયાદી યોજના હેઠળ નહીં આવશે, સિવાય કે:

એ) ફરિયાદીએ યોજના હેઠળ અગાઉ ફરિયાદ કરી હોય, સંબંધિત નિયમન હેઠળની સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હોય, અને

- ફરિયાદ નિયમન હેઠળની સંસ્થા દ્વારા સંપૂર્ણ અથવા આંશિક નકારવામાં આવી હોય અને ફરિયાદીને જવાબથી સંતોષ નહીં થાય અથવા ફરિયાદીને નિયમન હેઠળની સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા પછી 30 દિવસમાં કોઈ પણ જવાબ પ્રાપ્ત નહીં થાય, અને
- ફરિયાદીને નિયમન હેઠળની સંસ્થા પાસેથી ફરિયાદીએ જવાબ પ્રાપ્ત કર્યા પછી એક વર્ષમાં લોકપાલને ફરિયાદ કરાઈ હોય, જ્યાં ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસમાં કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત નહીં થયો હોય.

બી) ફરિયાદ કૃતિના તે કારણ સંબંધમાં નહીં હોય જે:

- તે જ ફરિયાદી પાસેથી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ હોય કે નહીં હોય અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ અથવા સંબંધિત એક કે વધુ પાર્ટીઓ સાથે લોકપાલ સમક્ષ નિર્ણય માટે બાકી હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા પતાવટ કરાઈ હોય અથવા પાત્રતાને આધારે હાથ ધરવામાં આવી હોય,
- તે જ ફરિયાદી પાસેથી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ હોય કે નહીં હોય અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ / સંબંધિત એક કે વધુ પાર્ટીઓ સાથે કોઈ પણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાઈ અથવા કોઈ અન્ય ફોરમ કે પ્રશાસન સમક્ષ નિર્ણય માટે બાકી હોય અથવા કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાઈ અથવા કોઈ અન્ય ફોરમ કે પ્રશાસન દ્વારા પતાવટ કરાઈ હોય અથવા પાત્રતાને આધારે હાથ ધરવામાં આવી હોય.

- એ) ફરિયાદ પ્રકારમાં અપમાનજનક કે વ્યર્થ કે ઉત્તેજક હોય,
- બી) નિયમન હેઠળની સંસ્થાને ફરિયાદ આવા દાવા માટે લિમિટેશન એક્ટ 1963 હેઠળ મુકરર મર્યાદાના સમયગાળાની સમાપ્તિ પૂર્વે કરાઈ હોય,
- સી) ફરિયાદીએ યોજનાની ધારા 11માં નિર્દિષ્ટ અનુસાર સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડી હોય,
- ડી) ફરિયાદ અંગત રીતે ફરિયાદી દ્વારા નોંધાવવામાં આવી હોય અથવા વકીલ ત્રસ્ત વ્યક્તિ હોય તે સિવાય વકીલ સિવાયના અન્ય અધિકૃત પ્રતિનિધિ થકી નોંધાવવામાં આવી હોય.

III. યોજના હેઠળ ફરિયાદ જાળવી નહીં શકાય તે માટેનાં કારણોમાં એવી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે, જેમ કે:

- એ) આરઈ વ્યાવસાયિક યુકાદો / વ્યાવસાયિક નિર્ણય,
- બી) કોન્ટ્રાક્ટ આઉટસોર્સિંગ કરવા માટે વેન્ડર અને આરઈ વચ્ચે વિખવાદ,
- સી) ફરિયાદને લોકપાલ દ્વારા પ્રત્યક્ષ પહોંચી નહીં વળાઈ હોય,
- ડી) આરઈના વ્યવસ્થાપન અથવા કારોબારી સામે સામાન્ય ફરિયાદો,
- ઈ) વિખવાદ, જેમાં કૃતિ કાનૂની અથવા કાયદાનો અમલ કરતા પ્રશાસનના આદેશ સાથે અભિમુખતામાં પહેલ કરાઈ હોય, એફ) સેવા આરબીઆઈના નિયમન પરિપ્રેક્ષ્યમાં નહીં હોય,
- જી) આરઈ વચ્ચે વિખવાદ,
- એચ) આરઈના કર્મચારી- કંપનીના સંબંધોને સંડોવતો વિખવાદ,
- આઈ) વિખવાદ જેમાં કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (નિયમન) ધારા 2005ની કલમ 18માં ઉપાય અપાયો હોય, અને
- જે) નિયમન હેઠળની સંસ્થાના ગ્રાહકો સંબંધી ફરિયાદ યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ નહીં કરાઈ હોય.

#### ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા:

આરઈને લેખિત ફરિયાદ: ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધાવવા અમારાં કોઈ પણ સંપર્ક સ્થળે સંપર્ક કરી શકે અને ફરિયાદ નોંધાવ્યાથી નિર્ધારિત સમયગાળામાં પ્રતિસાદની અપેક્ષા રાખી શકે છે. વિગતવાર ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા નિમ્નલેખિત લિંક પર આપવામાં આવી છે:

[Grievance Redressal Policy, Ecofy Finance Pvt. Ltd.](#)

નોડલ ઓફિસર(રો) અને પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો:

નામ: શ્રી નિતેશ મિનોયા

સરનામું: લેવલ 12, બિરલા ઓરોરા, સેન્યુરી બઝાર, ડો. એની બેસંટ રોડ, વરલી, મુંબઈ- 400 030.

ઈમેઈલ આઈડી: [pmo@ecofy.co.in](mailto:pmo@ecofy.co.in)

સંપર્ક નં.: 2265451100

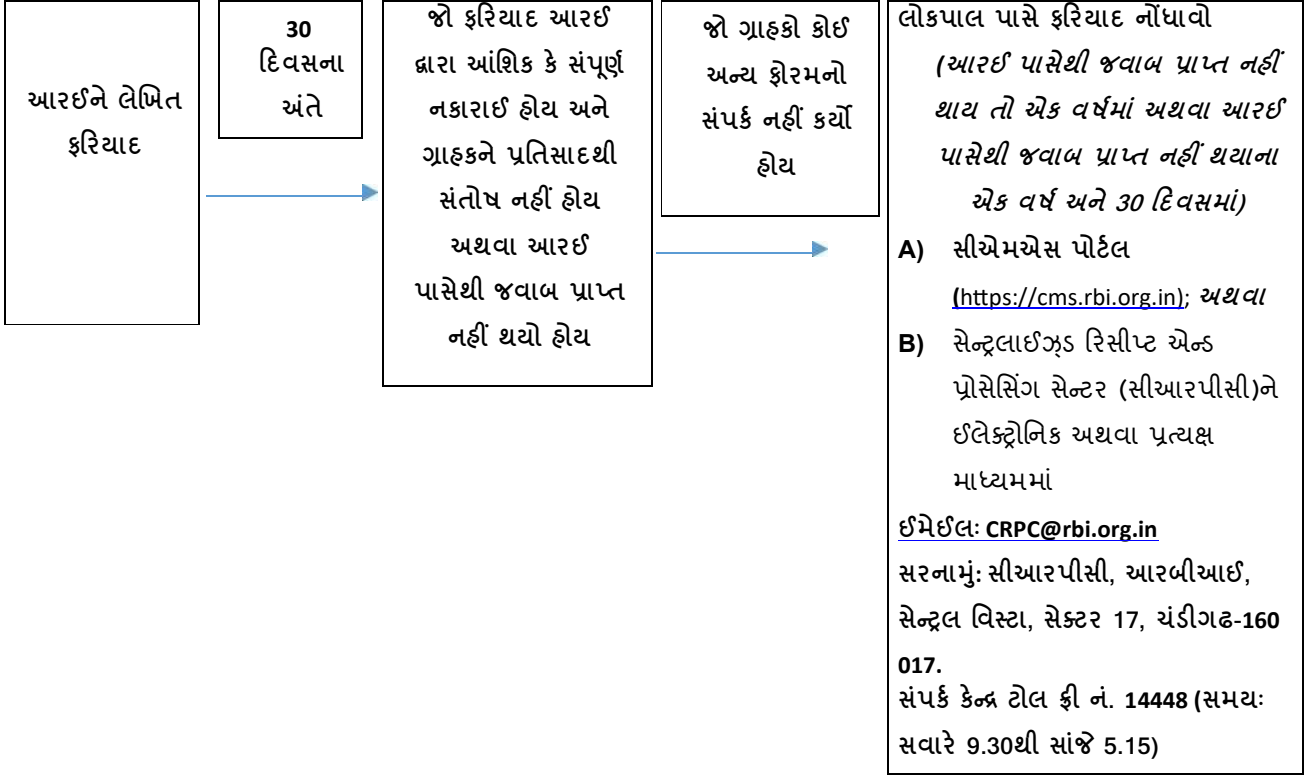
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

નામ: શ્રીમતી કોરિયેના રબ

સરનામું: લેવલ 12, બિરલા ઓરોરા, સેન્યુરી બઝાર, ડો. એની બેસંટ રોડ, વરલી, મુંબઈ- 400 030.

ઈમેઈલ આઈડી: [gro@ecofy.co.in](mailto:gro@ecofy.co.in)

સંપર્ક નં.: 7352521515



### એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ:

- લોકપાલ કાર્યાલય દ્વારા ફરિયાદમાં નિર્ણય અથવા નકારથી ત્રસ્ત ફરિયાદી ફરિયાદ પર નિર્ણય અથવા નકારની પ્રાપ્તિની તારીખના 30 દિવસમાં એક્ઝિક્યુટિવ ડાયરેક્ટર, કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટ (સીઈપીડી), આરબીઆઈને અપીલ કરવાને અગ્રતા આપી શકે છે.
- એપેલેટ ઓથોરિટીને જો ફરિયાદી પાસે સમયમાં અપીલ નહીં કરવા માટે નક્કર કારણ હોવાથી સંતોષ થાય તો સમયગાળો વધુ 30 દિવસ લંબાવી શકે છે.

### ફરિયાદનો ઉકેલ:

- લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહી પ્રકારમાં સારાંશ હોય છે. જો સુવિધા, સમાધાન કે મધ્યસ્થી થકી પતાવટ નહીં થાય તો લોકપાલ નિર્ણય / આદેશ આપી શકે છે.

### નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક વિખવાદ ઉકેલ યંત્રણા છે.
- ફરિયાદી કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ કે લવાઈ કે કોઈ અન્ય ફોરમ કે પ્રશાસનનો સંપર્ક કરવા માટે આગ્રહ છે.

વધુ વિગતો માટે કૃપા કરી ઇકોફાયની વેબસાઈટ [www.ecofy.co.in](http://www.ecofy.co.in) અથવા આરબીઆઈની વેબસાઈટ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) પર ઉપલબ્ધ યોજનાની વિગતો જુઓ. યોજનાની નકલ અમારા કાર્યાલયમાં પણ મળશે, જે વિનંતી પર સંદર્ભ માટે ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે.