

ભારતીય રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના 2026 મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

પરિચય

ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026 ("યોજના") 1 જુલાઈ, 2026 થી અમલમાં છે. આ યોજના RBI લોકપાલ મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'એક રાષ્ટ્ર એક લોકપાલ' અભિગમ અપનાવે છે. આ યોજના હાલની રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ને એકીકૃત કરે છે.

યોજનાનો ઉદ્દેશ્ય

આ યોજનાનો ઉદ્દેશ્ય ખર્ચ-અસરકારક અને ઝડપી ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડવાનો હોવાથી, યોજના હેઠળની કાર્યવાહી સારાંશ સ્વરૂપની રહેશે અને પુરાવાના કોઈપણ નિયમોથી બંધાયેલી રહેશે નહીં.

લાગુ પડવાની ક્ષમતા

તદનુસાર, આર્કા ફિનકેપ લિમિટેડ ("કંપની" / "એએફએલ"), ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ સાથે એક બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની હોવાથી, આ યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવતી એક નિયમનકારી એન્ટિટી છે.

યોજનાની મુખ્ય / મુખ્ય વિશેષતાઓ

➤ ફરિયાદના કારણો

કોઈપણ ગ્રાહક, જે નિયમનકારી સંસ્થાના કૃત્ય અથવા અવગણનાથી નારાજ થાય છે, જેના પરિણામે સેવામાં ખામી સર્જાય છે, તે યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ" એટલે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ (સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય) જેને લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત કરવામાં આવે.

➤ યોજના હેઠળ નોંધાવી શકાય તેવી ફરિયાદો

"જે ફરિયાદો માટે ફરિયાદીએ નિયમનકારી સંસ્થાને પ્રથમ ફરિયાદ કરી હોય અને (i) ફરિયાદીને નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર અથવા RBI/NPCI/કાર્ડ નેટવર્ક માર્ગદર્શિકા દ્વારા નિર્ધારિત લાગુ સમયમર્યાદામાં, જે પણ પાછળથી હોય, જવાબ મળ્યો ન હોય; અથવા ફરિયાદી નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા જવાબ/નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય; અને

(ii) લાગુ પ્રતિભાવ સમયમર્યાદા સમાપ્ત થાય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર અથવા નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારની તારીખથી, જે પણ પછી હોય તે તારીખથી, ફરિયાદ RBI લોકપાલને કરવામાં આવે છે. લેખિત ફરિયાદમાં અન્ય માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થશે જ્યાં ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ કર્યા હોવાનો પુરાવો રજૂ કરી શકાય છે.

a. ફરિયાદ એ જ કારણસર નથી જે પહેલાથી જ છે

Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, 2505, 2506, 25th Floor, One Lodha Place, Lodha World Towers, Senapati Bapat Marg, Lower Parel, Mumbai - 400013

Website: www.arkafincap.com | Email: arkasecretarialandcompliance@arkafincap.com | T: 022 4047 1000 | CIN: U65993MH2018PLC308329

- (i) લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા RBI લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે સમાધાન કરવામાં આવ્યું હોય અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે પ્રાપ્ત થયું હોય કે ન હોય ;
 - (ii) કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તા સમક્ષ પેન્ડિંગ; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તા દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે સમાધાન અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા સંબંધિત એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ/પક્ષો સાથે પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય.
- સમાન કારણસરની ફરિયાદમાં કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવાયેલી ફોજદારી કાર્યવાહી અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસનો સમાવેશ થતો નથી.

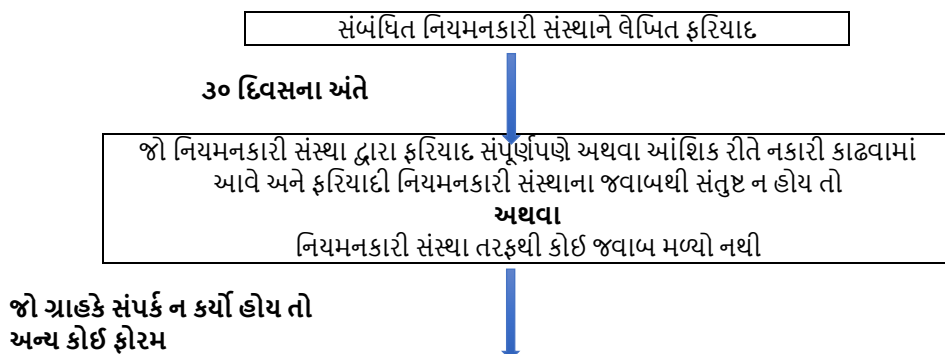
- b. ફરિયાદ અપમાનજનક, વ્યર્થ કે હેરાન કરનારી નથી;
- c. આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિ સમાપ્ત થાય તે પહેલાં નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;
- d. ફરિયાદી યોજનાના કલમ ૧૧ માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે;
- e. ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવામાં આવે છે.

➤ ફરિયાદની જાળવણી ન કરવાના કારણો

યોજના હેઠળ સેવામાં ખામી અંગે કોઈ ફરિયાદ કરવામાં આવશે નહીં જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- a. નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીનો વ્યાપારી નિર્ણય/વાણિજ્યિક નિર્ણય;
- b. આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિકેતા અને નિયમનકારી એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ;
- c. લોકપાલને સીધી સંબોધવામાં ન આવતી ફરિયાદ;
- d. નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- e. એક વિવાદ જેમાં નિયમનકારી એન્ટિટી દ્વારા કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- f. RBI ના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન આવતી સેવા;
- g. નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
- h. નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ.
- i. કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 માં જેના માટે ઉપાય આપવામાં આવ્યો છે તેવી ફરિયાદ; અને
- j. યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ ન હોય તેવા નિયમનકારી એન્ટિટીના ગ્રાહકોને લગતી ફરિયાદ.

➤ ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા



નીચે મુજબ લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરો:

- <https://cms.rbi.org.in> દ્વારા ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવો.

અથવા

- સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) ને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે સબમિટ કરો:
ઇમેઇલ: CRPC@rbi.org.in | ટોલ ફ્રી નંબર - ૧૪૪૪૮ સાથે સંપર્ક કેન્દ્ર (સમય - સવારે ૯:૩૦ થી સાંજે ૫:૧૫)
સરનામું: સીઆરપીસી, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ ૧૬૦ ૦૧૭.

ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે એવા ફોર્મેટમાં સબમિટ કરવામાં આવશે અને તેમાં RBI દ્વારા નિર્દિષ્ટ માહિતી શામેલ હશે.

➤ લોકપાલ દ્વારા નિર્ણય

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ સ્વરૂપની હોય છે
- સમાધાન દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે, જો તે ન થાય, તો એવોર્ડ / ઓર્ડર જારી કરી શકે છે.

➤ અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ

- ફરિયાદી, લોકપાલ દ્વારા ચુકાદો અથવા ફરિયાદ અસ્વીકારથી નારાજ થઈને, ચુકાદો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર, અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.
- અપીલ અધિકારી, જો તેમને ખાતરી થાય કે ફરિયાદી પાસે સમયમર્યાદામાં અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તેઓ ૩૦ દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધુ સમયગાળો આપી શકે છે.

"અપીલ અધિકારી" નો અર્થ યોજનાનું સંચાલન કરતા રિઝર્વ બેંકના વિભાગના ઇન્યાર્જ એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર થાય છે.

<https://www.rbi.org.in> પર અને કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.arkafincap.com> પર ઉપલબ્ધ છે. યોજનાની એક નકલ શાખાઓ પર પણ ઉપલબ્ધ છે અને ગ્રાહકની વિનંતી પર સંદર્ભ માટે પૂરી પાડી શકાય છે.