

રીઝર્વ બેંકની - સંકલિત લોકપાલ(ઓમ્બ્ડ્સમેન) યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ

1. પાત્રતા

નિયમનકારી એકમની સેવામાં ક્ષતિને કારણે પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, જો:

- ફરિયાદ અપશબ્દોયુક્ત કે નિરર્થક કે દ્વેષપૂર્ણ કે હેરાન કરવાના હેતુસર ન થયેલી હોય
- ફરિયાદ પહેલાં કેએમપીએલ (નિયમનકારી એકમ)માં નોંધાવવામાં હોય અને
- નિયમનકારી એકમ તરફથી 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય, અથવા મળેલો જવાબ અસંતોષકારક હોય

2. ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની સમય મર્યાદા

કેએમપીએલ તરફથી જવાબ મળ્યાની/જવાબ પાઠવવાની સમયરેખાની સમાપ્તિની તારીખથી 90 દિવસની અંદર આરબીઆઈને ફરિયાદ નોંધાવવાની રહેશે.

3. ફરિયાદ નોંધાવવાનું માધ્યમ

- ઈ-મેઈલ :
- ઓનલાઈન: <https://cms.rbi.org.in/>
- પોસ્ટ:
સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર(સીઆરપીસી) રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,
4થો માળ, સેક્ટર 17,
ચંદીગઢ - 160017

4. ફરિયાદ નોંધાવવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો/જાણકારી

ગ્રાહકે નિર્ધારિત માળખામાં, સહાયક દસ્તાવેજો સાથે સેવામાં ક્ષતિનો પ્રકાર, નિયમનકારી એકમ દ્વારા મળેલ જવાબ દર્શાવતી ફરિયાદની વિગતો આપવાની રહેશે.

5. ફરિયાદનું નિરાકરણ

કોઈપણ તબક્કે આરબીઆઈ લોકપાલ(ઓમ્બ્ડ્સમેન) ફરિયાદ રદ કરી શકે છે જો (1) એવી જાણ થાય કે આ યોજના અંતર્ગત ફરિયાદ ગ્રાહ્ય રાખી શકાય તેમ નથી અથવા (બી) નિયમનકારી એકમ દ્વારા સેવામાં કોઈ ક્ષતિ થયાનું ન સૂચવતી હોવાથી માન્ય ન હોય, અથવા (સી) કોઈપણ અદાલત, અધિકરણ અથવા અન્ય કાનૂની/અર્ધ-ન્યાયિક સંસ્થા સામે સમાન પગલાં સાથેનો કેસ દાખલ થયેલ હોય.

આરબીઆઈ લોકપાલ(ઓમ્બ્ડ્સમેન) ફરિયાદના નિરાકરણ માટે માર્ગદર્શિકાની ફાળવણી, મધ્યસ્થતા, ચુકાદો આપવા વગેરે સહિત જરૂરી પગલાં લેવાનો અધિકાર ધરાવે છે. ફરિયાદીને થયેલ નાણાંકીય/પરિણામી નુકસાન, માનસિક સતામણી, યોજના અંતર્ગત વ્યાખ્યાયિત ખર્ચ વગેરે માટે આરબીઆઈ લોકપાલ(ઓમ્બ્ડ્સમેન) તેમને વળતર પણ આપી શકે છે.

યોજનાની વધુ વિગતો માટે, નીચે ક્લિક કરો

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

રેફરન્સ માટે, યોજનાની નકલ અમારી શાખાઓ ખાતે વિનંતી કરવાથી મળી શકે છે.