

પરિશિષ્ટ 2: ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ 2021

રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ, 2021 (સ્કીમ) નવેમ્બર 2021 માં શરૂ કરવામાં આવી હતી.

આ યોજના આરબીઆઈની હાલની ત્રણ ઓમ્બડસમેન યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે, એટલે કે, (i) બેન્કિંગ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ, 2006; (ii) ઓમ્બડસમેન સ્કીમ ફોર નોનબેન્કિંગ ફાયનાન્સીયલ ઇન્સ્ટીટ્યુટશન્સ, 2018; અને (iii) ઓમ્બડસમેન સ્કીમ ફોર ડિજીટલ ટ્રાન્ઝક્શન્સ, 2019. જો ગ્રાહકોને સંતોષ થાય તે રીતે નિવારણ લાવવામાં ન આવે અથવા બેંક દ્વારા 30 દિવસના સમયગાળામાં જવાબ આપવામાં ન આવે તો બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 (1949 ની 10) ની કલમ 35A, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934 (1934 ની 2) ની કલમ 45L, અને પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007 (2007 ની 51) ની કલમ 18 હેઠળ તેને આપવામાં આવેલી સત્તાઓનો ઉપયોગ કરીને રિઝર્વ બેંક દ્વારા ઘડવામાં આવેલી આ યોજના આરબીઆઈ દ્વારા નિયમન કરવામાં આવતા એકમો દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓમાં ખામી સાથે સંકળાયેલી ગ્રાહક ફરિયાદોનું વિના મૂલ્યે નિવારણ પૂરું પાડશે.

આ યોજના આરબીઆઈ ઓમ્બડસમેન મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને ‘વન નેશન વન ઓમ્બડસમેન’ અભિગમ અપનાવે છે.

આ યોજનાની કેટલીક મુખ્ય વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે:

1. ફરિયાદકર્તા માટે તે ઓળખવાની જરૂર રહેશે નહીં કે તેણે કઈ યોજના હેઠળ ઓમ્બડસમેન પાસે ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ.
2. આ યોજના ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના આધાર તરીકે ‘સેવામાં ખામી’ ને વ્યાખ્યાયિત કરે છે, જેમાં બાકાત રાખવાની બાબતોની સ્પષ્ટ સૂચિ છે. આથી, ફરિયાદો હવે માત્ર “યોજનામાં સૂચિબદ્ધ આધાર હેઠળ આવરી લેવામાં આવી નથી” ના કારણે નકારી શકાશે નહીં.
3. આ યોજનાએ દરેક ઓમ્બડસમેન કાર્યાલયના અધિકારક્ષેત્રને દૂર કર્યું છે.
4. ફરિયાદો કોઈપણ ભાષામાં ભૌતિક સ્વરૂપે અને ઈમેઈલ દ્વારા મેળવવા અને શરૂ કરવાની પ્રક્રિયા માટે આરબીઆઈ, ચંદીગઢ ખાતે એક સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.
5. નિયમન કરવામાં આવતા એકમોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અને ગ્રાહકો દ્વારા નિયમન કરવામાં આવતા એકમ વિરુદ્ધ દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં માહિતી પૂરી પાડવાની જવાબદારી પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસરની રહેશે.
6. આરબીઆઈના કસ્ટમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટના એક્ઝીક્યુટીવ ડિરેક્ટર ઇન-ચાર્જ આ યોજના હેઠળ અપીલ અધિકારી હશે.
7. <https://cms.rbi.org.in> પર ફરિયાદો ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે. ફરિયાદો સમર્પિત ઈ-મેઈલ દ્વારા પણ દાખલ કરી શકાય છે અથવા ફોર્મેટમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4 થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ – 160017 ખાતે સ્થાપિત ‘સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર’ પર ભૌતિક સ્વરૂપે મોકલી શકાય છે. ટોલ-ફ્રી નંબર – 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 વાગ્યા સુધી) – સાથે સંપર્ક કેન્દ્ર હિન્દી, અંગ્રેજી અને શરૂઆતમાં આઠ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં પણ કાર્યરત છે અને અન્ય ભારતીય ભાષાઓને આવરી લેવા માટે તેને યોગ્ય સમયે વિસ્તારવામાં આવશે. સંપર્ક કેન્દ્ર આરબીઆઈની વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે માહિતી/સ્પષ્ટતા પૂરી પાડશે અને ફરિયાદીઓને ફરિયાદ દાખલ કરવા અંગેનું માર્ગદર્શન આપશે.
8. તમે RBIની વેબસાઈટ અને CMS પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર ઉપલબ્ધ હોય તેવી યોજનાની એક નકલ મેળવી શકો છો.