

વિઝડમ ફાયનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

નં. 17/1, એડ્રેસ બિલ્ડિંગ, આઉટર રિંગ રોડ, કદબીસનહલ્લી, બેંગલોર-560087
સીઆઇએન નં.: યુ65929કેએ2017પીટીસી101703

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

મુખ્ય વિશેષતાઓ

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 12 નવેમ્બર, 2021થી અમલી છે. આ યોજના આરબીઆઇની લોકપાલ કાર્યપ્રણાલીને તટસ્થ બનાવીને 'એક રાષ્ટ્ર એક લોકપાલ' અભિગમ અપનાવે છે. તે આરબીઆઇની પ્રવર્તમાન ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને સંકલિત કરે છે, જેવી કે (1) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006; (2) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (3) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019.

➤ લાગુ કરવા પાત્રતા: ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત તમામ એન્ટિટીઝ (એટલે કે બેંકો/ એનબીએફસી / પેમેન્ટ સિસ્ટમ સંચાલકો)

➤ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:

I. ફરિયાદના આધાર: નિયંત્રિત એન્ટિટી (આરઇ)નાં કોઇ કૃત્ય/ચૂકને પરિણામે સેવામાં ખામી થવા પર વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે. "અધિકૃત પ્રતિનિધિ"નો અર્થ વકીલ સિવાયની એવી વ્યક્તિ (સિવાય કે વકીલ નારાજ વ્યક્તિ હોય) થાય છે, જેમને લોકપાલ સમક્ષ કાર્યાવાહીમાં ફરિયાદને રજૂ કરવા માટે લેખિતમાં યોગ્ય નિયુક્ત અને અધિકૃત કરવામાં આવે છે.

II. ફરિયાદ યોજના હેઠળ અંતર્ગત નહીં હોય, સિવાય કે:

એ) યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદીએ સંબંધિત નિયંત્રિત એન્ટિટીને લેખિતમાં ફરિયાદ કરી હોય અને

- ફરિયાદ નિયંત્રિત એન્ટિટી દ્વારા સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે ફગાવવામાં આવી હોય અને ફરિયાદી પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા ફરિયાદીએ નિયંત્રિત એન્ટિટીએ ફરિયાદ પ્રાપ્ત કર્યા પછીના 30 દિવસની અંદર કોઇ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કર્યો ન હોય; અને
- ફરિયાદીએ ફરિયાદ માટે નિયંત્રિત એન્ટિટી પાસેથી પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કર્યાના એક વર્ષની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરી હોય, અથવા ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઇ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કર્યો ન હોય.

બી) ફરિયાદ એ કાર્યવાહીનાં સમાન કારણનાં અનુસંધાનમાં નથી, જે અગાઉથી:

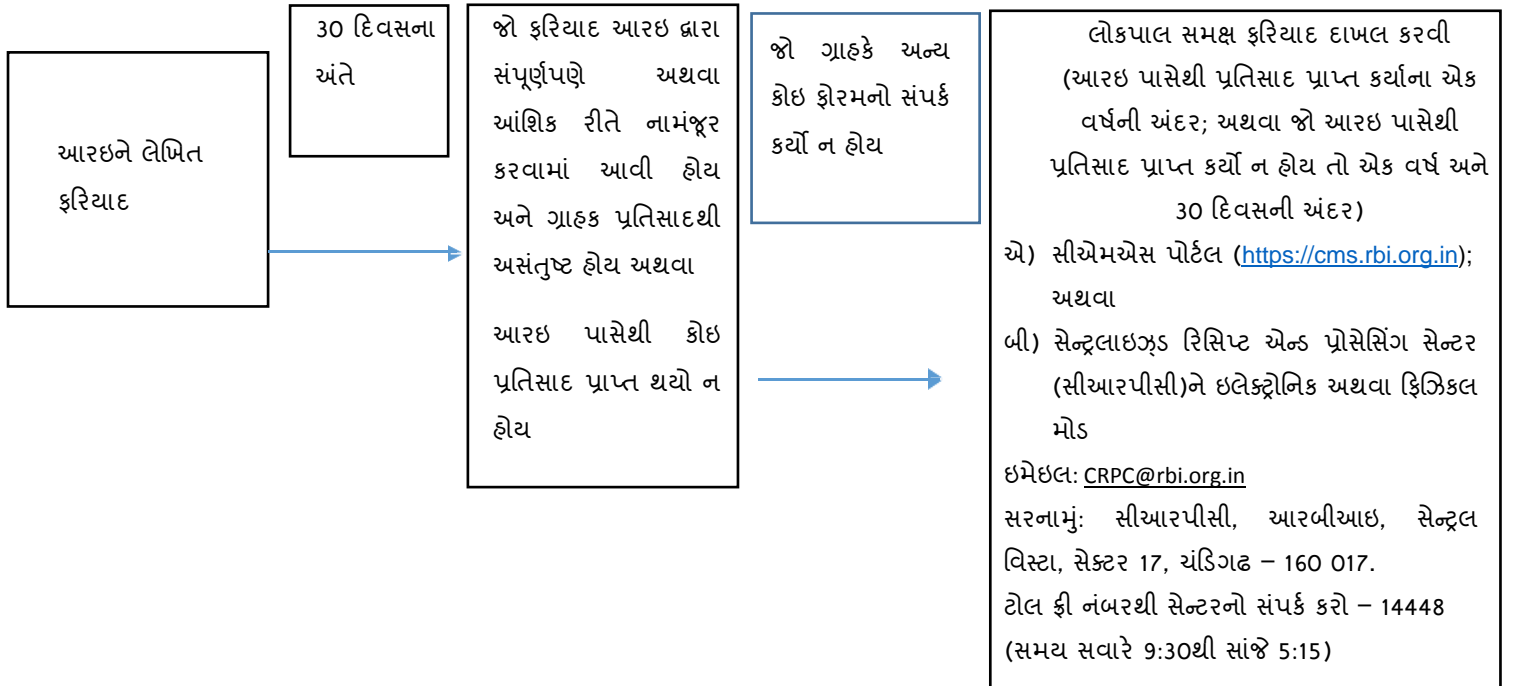
- લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, પછી તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ પાસેથી કે સંબંધિત એક અથવા વધુ પક્ષો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય;
- કોઇ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર કે અન્ય કોઇ ફોરમ અથવા સત્તાધિકારી સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય; અથવા કોઇ પણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઇ ફોરમ અથવા સત્તાધિકારી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, પછી તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા સંબંધિત એક કે વધુ ફરિયાદીઓ/ પક્ષો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય.

- સી) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા તંગ પ્રકૃતિની ન હોય;
- ડી) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા ધારા, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિ પૂર્ણ થયા પહેલા નિયંત્રિત એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય;
- ઇ) ફરિયાદ યોજનાની ક્લોઝ 11માં નિર્દિષ્ટ કર્યા પ્રમાણે સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડતી હોય;
- એફ) ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ નારાજ વ્યક્તિ ન હોય ત્યાં સુધી વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય.

III. યોજના હેઠળ ફરિયાદની બિન-જાળવણી માટેના આધારમાં નીચેની બાબતો સામેલ છે-

- એ) નિયંત્રિત એન્ટિટીના વાણિજ્ય ચુકાદા/ વાણિજ્ય નિર્ણય;
- બી) આઉટસોર્સિંગ કરારને સંબંધિત વિકેતા અને નિયંત્રિત એન્ટિટી વચ્ચેની તકરાર;
- સી) લોકપાલને પ્રત્યક્ષ રીતે સંબોધિત નહીં કરેલી ફરિયાદ;
- ડી) આરઇનાં સંચાલનમંડળ અથવા અધિકારીઓ સામેની સામાન્ય ફરિયાદો;
- ઇ) વૈધાનિક અથવા કાયદાની અમલબજવણી કરતી સત્તાધિકારીઓના આદેશનાં અનુસરણમાં નિયંત્રિત એન્ટિટી દ્વારા આરંભેલી કાર્યવાહીમાં તકરાર;
- એફ) આરબીઆઇની નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રની અંદર ન હોય એવી સેવા;
- જી) આરઇ વચ્ચેની તકરાર; અને
- એચ) આરઇના કર્મચારી-રોજગારદાતાના સંબંધને સામેલ કરતી તકરાર.

➤ ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેની પ્રક્રિયા:



➤ એપેલેટ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ:

- લોકપાલ કચેરી દ્વારા ફરિયાદના નિર્ણય અથવા અસ્વીકારથી નારાજ થયેલા ફરિયાદી ફરિયાદના નિર્ણય અથવા અસ્વીકાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર આરબીઆઇના કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટ (સીઇપીડી)ના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.
- એપેલેટ ઓથોરિટી જો તેઓ સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી સમયસીમાની અંદર અપીલ નહીં કરવા માટેનું પૂરતું કારણ ધરાવે છે તો તેઓ વધુ અવધિને મંજૂર કરી શકે છે, જે 30 દિવસથી વધુ નહીં હોય.

➤ ફરિયાદોનો ઉકેલ

- લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકારની હોય છે.
- સુવિધા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી અથવા ફરિયાદી મારફતે પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે. જો કોઈ પતાવટ સુધી ન પહોંચાય તો એવોર્ડ/આદેશ જારી કરી શકે છે.
- આ વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી છે. ફરિયાદી અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તાધિકારીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.

➤ મુખ્ય નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો:

નામ: સૌરવ ગોયલ

સરનામું: સર્વે નં. 17, 1એ, એડ્રેસ બિલ્ડિંગ, આઉટર રિંગ રોડ, કદબીસનહલ્લી, બેંગલોર, કર્ણાટક 560087

ઇમેઇલ: pno@whizdmfinance.com

ફોન: 8095000789