

TRANSLATION FROM ENGLISH TO GUJARATI

રિઝર્વ બેંક – સંકલિત લોકપાલ યોજના - ૨૦૨૧

આરબીઆઈ સંકલિત લોકપાલ યોજના, ૨૦૨૧ની મુખ્ય વિશેષતાઓ છે:

૧. ફરિયાદીએ કઈ યોજના હેઠળ લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવવી તે ઓળખવાની હવે જરૂર રહેશે નહિ.
૨. આ યોજના નિષેધોની એક સ્પષ્ટ સૂચિ સાથે ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના આધાર તરીકે 'સેવામાં ખામી' ની વ્યાખ્યા કરે છે. તેથી, ફરિયાદો હવે ફક્ત "યોજનામાં સૂચિબદ્ધ આધારો હેઠળ આવરી લેવામાં આવી નથી" ના કારણે નકારી શકાશે નહિ.
૩. આ યોજનાએ દરેક લોકપાલ કાર્યાલયના અધિકારક્ષેત્રને ખતમ કરી નાખ્યું છે.
૪. કોઈપણ ભાષામાં ભૌતિક અને ઈમેલ ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા કરવા માટે આરબીઆઈ, ચંદીગઢ ખાતે કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.
૫. વિનિયમિત સંસ્થાનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અને ગ્રાહકો દ્વારા વિનિયમિત સંસ્થા સામે દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો અંગે માહિતી પ્રદાન કરવાની જવાબદારી જાહેર ક્ષેત્રની બેંકમાં જનરલ મેનેજરનો અથવા સમકક્ષ દરજ્જો ધરાવતા પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીની રહેશે.
૬. સંતોષકારક અને સમયસર માહિતી/દસ્તાવેજો ન આપવા બદલ લોકપાલ દ્વારા અપીલની સામે ચુકાદો જારી કરવામાં આવ્યો હોય તેવા કિસ્સામાં વિનિયમિત સંસ્થાને અપીલ કરવાનો અધિકાર રહેશે નહીં.
૭. આરબીઆઈના ઉપભોક્તા શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગના પ્રભારી કાર્યકારી નિયામક આ યોજના હેઠળ અપીલની સુનાવણી કરવા માટેના અધિકારી હશે.
૮. <https://cms.rbi.org.in> પર ફરિયાદો ઓનલાઈન નોંધાવવાનું ચાલુ રાખી શકાય છે. ફરિયાદો સમર્પિત ઈ-મેલ દ્વારા પણ દાખલ કરી શકાય છે અથવા ફોર્મેટમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ૪થા માળે, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ - ૧૬૦૦૧૭ ખાતે સ્થાપિત 'કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર'ને ભૌતિક રીતે મોકલી શકાય છે. વધુમાં, ટોલ-ફ્રી નંબર ૧૪૪૪૮ ધરાવતું એક સંપર્ક કેન્દ્ર (સવારે ૯:૩૦ થી સાંજે ૫:૧૫ સુધી) પણ શરૂઆતમાં હિન્દી, અંગ્રેજી અને આઠ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં કાર્યરત કરવામાં આવી રહ્યું છે અને આગામી સમયમાં અન્ય ભારતીય ભાષાઓને આવરી લેવા માટે તેનો વિસ્તાર કરવામાં આવશે. સંપર્ક કેન્દ્ર આરબીઆઈની વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશેની અને ફરિયાદ દાખલ કરવામાં ફરિયાદીઓને માર્ગદર્શન આપવા વિશેની માહિતી/સ્પષ્ટતા પ્રદાન કરશે.
૧૦. યોજનાની એક નકલ આરબીઆઈની વેબસાઇટ અને સીએમએસના પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર ઉપલબ્ધ છે.