

રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ 2021 - મુખ્ય લક્ષણો

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI)એ તા. ૧૨મી નવેમ્બર, ૨૦૨૧ના રોજ તેના જાહેરનામા સંદર્ભ નં. CEPD. PRD. No. S873/13.01.001/2021-22 દ્વારા (i) ૧લી જુલાઈ, ૨૦૧૭ સુધીમાં સુધારવામાં આવ્યા અનુસારની બેન્કિંગ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2006 (ii) ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ ફોર નોન-બેન્કિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીસ, 2018; અને (iii) ધ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ ફોર ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ, 2019 જેવી ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને સંકલિત કરીને રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2021 (ધ સ્કીમ) બનાવી હતી. આમ, ઉપરોક્ત યોજનાઓમાં નીચે મુજબના ગ્રાહકોને આવરી લેવામાં આવ્યા:

- ગત નાણાંકીય વર્ષના ઓડિટ કરેલા પાકા સરવૈયાની તારીખની સ્થિતિ અનુસાર રૂપિયા 50 કરોડ તથા તેથી વધુ કદની થાપણો ધરાવતી બધી વાણિજ્યિક બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો, મુકરર કરેલી પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો અને બિન-મુકરર પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો;
- બધી નોન-બેન્કિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઓ (હાઉસિંગ ફાયનાન્સ કંપનીઓ સિવાય) કે જે (a) થાપણો સ્વીકારવાની અધિકૃતતા ધરાવતી હોય; અથવા (b) રૂપિયા 100ની અસ્કયામતોનું કદ અને ગ્રાહકો ધરાવતી તેમજ ગત નાણાંકીય વર્ષના ઓડિટ કરેલા પાકા સરવૈયાની તારીખની સ્થિતિ પછીનું;
- યોજના હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવ્યા અનુસારના સિસ્ટમના બધા સહભાગીઓ.

ગ્રાહક દ્વારા કંપનીમાં કરવાની ફરિયાદ:

ફરિયાદ હોય એવા કિસ્સામાં, ગ્રાહક સેવામાં ઉણપ સંદર્ભે કંપનીની વડી કચેરી અથવા તેની શાખાઓ ખાતેના કસ્ટમર કેર યુનિટ સમક્ષ લેખિત ફરિયાદ કરવું પસંદ કરી શકે છે.

ગ્રાહક દ્વારા ઓમ્બુડ્સમેનમાં કરવાની ફરિયાદ:

- (1) પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) મારફતે જરૂરી ફોર્મોટમાં ઓનલાઈન ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે.
- (2) ફરિયાદને જો ભૌતિક સ્વરૂપે દાખલ કરવામાં આવે, તો તેના પર ફરિયાદ કરનાર વ્યક્તિ દ્વારા તેના પર વિધિવત રીતે સહી કરેલી તેમજ અધિસૂચિત ફોર્મોટમાં હોવી જોઈએ, તેને “ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થો મજલો, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ- 160017 ખાતે સ્થાપવામાં આવેલા સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર’ ખાતે મોકલાવી શકાશે”.
- (3) આરબીઆઈ, ચંદીગઢ ખાતે રૂબરૂ અને ઈ-મેઈલની ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે એક સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર સ્થાપિત કરવામાં આવ્યું છે.
- (4) ફરિયાદોને અમારા સમર્પિત ઈ-મેઈલ crpc@rbi.org.in મારફતે કોઈપણ ભાષામાં મોકલાવી શકાશે.

ફરિયાદ કરનાર વ્યક્તિને તેની ફરિયાદ દાખલ કરવામાં માર્ગદર્શન આપવા માટે ટોલ-ફ્રી નંબર - 14448 (સવારના 9:30 કલાકથી સાંજના 5:15 કલાક સુધી) ધરાવતું સંપર્ક કેન્દ્ર હિન્દી, અંગ્રેજી અને આઠ

પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં પણ ક્રિયાન્વિત કરવામાં આવી રહ્યું છે.
નોંધ: તકરારમાં હોય તેવી રકમ પર કોઈ મર્યાદા હોતી નથી, તેને લોકપાલ સમક્ષ લાવવામાં આવી શકે છે જેના માટે લોકપાલ ચુકાદો આપી શકે છે.

યોજના હેઠળ ફરિયાદ દાખલ કરાય તે પહેલાં ફરિયાદ કરનાર વ્યક્તિ નિયમનકારી એકમ (RE) ને લેખિત ફરિયાદ કરવી જોઈએ કે જો:

- કંપની તરફથી એક મહિનાની અંદરઅંદર જવાબ ન મળ્યો હોય, અથવા RE દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણપણે અથવા તો આંશિક ધોરણે નકારવામાં આવી હોય અથવા, ગ્રાહકને જવાબથી સંતુષ્ટિ ન હોય કે REએ ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરાયાના 30 બાદ તેને કોઈ જવાબની પ્રાપ્તિ થઈ ન હતી;
- લોકપાલ સમક્ષ ગ્રાહક એક વર્ષ પછી અને કંપની તરફથી જવાબ મળ્યાના 30 દિવસ સુધીના સમયગાળામાં ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.
- ગ્રાહકે ફરિયાદ ત્યારે દાખલ ન કરવી જોઈએ કે જો તે જ ફરિયાદ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ કે લવાદ અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તામંડળ સમક્ષ લંબિત રહેલી હોય કે તેની પતાવટ થઈ ચૂકી હોય અથવા અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ કે લવાદ અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તામંડળ દ્વારા મેરિટ્સ પર વાટાઘાટમાં હોય.

કલમ 10 – ફરિયાદ જાળવી ન રાખવા માટેનાં કારણો

1) (1) યોજના હેઠળ સેવામાં ઉણપ અંગેની કોઈ ફરિયાદ નીચે દર્શાવેલી બાબતોમાં પડી રહેવી જોઈએ નહીં જેમાં એક નિયમનકારી સંસ્થાના વાણિજ્યિક ચુકાદા / વાણિજ્યિક નિર્ણયનો સમાવેશ હોય;

- (b) એક વેન્ડર અને એક નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચે આઉટસોર્સિંગના કરારને લગતી તકરાર;
- (c) લોકપાલ સમક્ષ સીધી દાખલ ન કરવામાં આવેલી ફરિયાદ;
- (d) એક નિયમનકારી સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝીક્યુટિવ્સ વિરુદ્ધની સામાન્ય ફરિયાદો;
- (e) એક નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા વૈધાનિક અથવા કાનૂની અમલકર્તા સંસ્થાના ચુકાદાના અમલમાં શરૂ કરવામાં આવેલી કાર્યવાહીમાં રહેલી એક તકરાર;
- (f) રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રની અંદર ન આવતી હોય તેવી સેવા;
- (g) નિયમનકારી સંસ્થાઓની વચ્ચેની એક તકરાર; અને
- (h) એક નિયમનકારી સંસ્થાના કર્મચારી-રોજગારી પ્રદાતાની સંડોવણી ધરાવતી એક તકરાર.

ઓમ્બુડ્સમેન કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- સેવામાં ઉણપને લગતી જ ફરિયાદોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.
- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીની પ્રકૃતિ સંક્ષિપ્ત રહેશે;
- સમાધાન દ્વારા પતાવટ- ઓમ્બુડ્સમેન સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી મારફતે ફરિયાદી અને કંપની વચ્ચે સંયુક્ત સંમતિથી ફરિયાદના પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે.

- RE's 15 દિવસના સમયગાળાની અંદરઅંદર જવાબ આપવામાં નિષ્ફળ જાય તેવા કિસ્સામાં લોકપાલ રેકોર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાને આધારે એક પક્ષીય કાર્યવાહી કરી શકે છે અને તે યોગ્ય નિર્ણય કે ચુકાદો આપી શકે છે
- જો કોઈ પતાવટ ના થાય તો, ઓમ્બુડ્સમેન ફરિયાદ સ્વીકારવાનો કે ફગાવવાનો આદેશ આપે છે તેની સાથે ફરિયાદ સ્વીકારવા કે ફગાવવા માટેનું કારણ પણ આપે છે.
- ફરિયાદીને થતા પરિણામકારી નુકસાન માટે લોકપાલ પાસે રૂપિયા 20 લાખ સુધીનું વળતર પુરું પાડવા ઉપરાંત ફરિયાદીના સમયના નુકસાન, તેણે ભોગવેલા ખર્ચ અને ફરિયાદી દ્વારા ભોગવવામાં આવેલી સત્તામણી/ માનસિક યાતના બદલ રૂપિયા એક લાખ સુધીનું વળતર પુરું પાડવાની સત્તા રહેશે.
- ફરિયાદનો નિકાલ આવ્યો હોવાનું ત્યારે માનવામાં આવશે જ્યારે:
 - a. લોકપાલના હસ્તક્ષેપ પર ફરિયાદીની સાથે નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા તેનું સમાધાન કરવામાં આવ્યું હોય; અથવા
 - b. ફરિયાદી લેખિત અથવા અન્ય પ્રકારે (જે રેકોર્ડ્સ હોઈ શકે છે) સંમત હોય કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને સમાધાનની સીમા સંતોષકારક છે; અથવા
 - c. ફરિયાદીએ સ્વૈચ્છિક રીતે તેની ફરિયાદ પાછી ખેંચી હોય.

નોંધ: જો ઉપરોક્ત કલમ 10 હેઠળ અથવા સૂચનો આપવા કે માર્ગદર્શન મેળવવાની પ્રકૃતિમાં કેસ જાળવી ન શકાય તેવી સ્થિતિમાં હોય તો લોકપાલ ફરિયાદને કોઈપણ તબક્કે નકારી શકે છે. અથવા જો તેમને એવું મળી આવે કે ફરિયાદીને સેવામાં અથવા નાણાંકીય નુકસાન કે હાનિ વગેરેમાં કોઈ અછત સર્જાઈ નથી

શું ગ્રાહક ઓમ્બુડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ના હોય તો તે અપીલ ફાઇલ કરી શકે છે?

- હા, લોકપાલનો નિર્ણય અપીલપાત્ર હોય છે;
- ગ્રાહક જો લોકપાલના ચુકાદાથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તે ચુકાદા મળ્યા અથવા ફરિયાદ નકારાયાની તારીખના ૩૦ દિવસની અંદરઅંદર અપીલોની સુનાવણી કરતા સત્તાધિકારી સમક્ષ અરજી કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.
- નિયમનકારી સંસ્થાને એવા કેસમાં અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં કે જેમાં લોકપાલ દ્વારા તેની સામે દસ્તાવેજો સંતોષકારક રીતે તૈયાર ન કરવા અને સમયસર માહિતી પુરી ન પાડવા બદલ ચુકાદો જારી કરવામાં આવ્યો હોય.
- ચેરમેન/ MD/ CEOની મંજૂરી મળ્યા બાદ ચુકાદાનો પત્ર મળ્યાની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદરઅંદર RE અપીલ માટે આગળ વધી શકે છે;
- સંકલિત યોજના હેઠળ RBIના કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર-ઈન ચાર્જ અપીલકર્તા સત્તાધિન બની રહેશે.



- ગ્રાહક પાસે કોઈપણ તબક્કે નિવારણ લાવવા માટે અન્ય કોઈ અદાલત/ ફોરમ/ સત્તાધિશ સમક્ષ ધા નાખવાની સ્વતંત્રતા હોય છે.

નોંધ: તમે યોજનાની વધુ વિગતો માટે <http://sbfc.com> માંથી અને જેનો ગ્રાહક સંપર્ક કરી શકે છે તેવા કંપનીના નોડલ અધિકારીના સંપર્કની વિગતોમાંથી પણ સંદર્ભ મેળવી શકો છો.

તમને ગ્રાહકને માર્ગદર્શન પુરું પાડવાની જરૂર ઉભી થાય તેવા કિસ્સામાં તૈયાર સંદર્ભ માટે RBIના તા. 12મી નવેમ્બર, 2021ના રોજના પરિપત્ર નં. CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22ની એક નકલ રાખી મૂકવાનું પણ સૂચન કરવામાં આવે છે.

કંપનીના નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો નીચે આપેલી છે:

Centre	Name&ContactDetailsofNodalOfficers ofthe Company	AreaofJurisdiction
HO @ Mumbai	The Manager, Customer Care SBFC Finance Private Limited, Neptune Element, Ground Floor, Plot No. F3 & F3-1, Road No. 22, Wagle Industrial Estate, Kishan Nagar, Thane West, Maharashtra – 400604 Toll Free No.: 022 68313333 Email: customercare@sbfc.com	Pan India
HO @ Mumbai	Ms. Rhutuja Parab Grievance Redressal Officer / Principal Nodal Officer SBFC Finance Private Limited., Unit No. 103 First Floor, C & B Square, Andheri Kurla Road, Chakala, Andheri east, Mumbai-400059 Tel:022-67875313 Email: management.sbfc@sbfc.com	Pan India



Chennai	Raj.Subramani Mob: 9786166614 Email: raj.subramani@sbfc.com	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry Telangana,
Mumbai	Pragnesh Soneji Mob: 9327527279 Email: pragnesh.soneji@sbfc.com	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu
New Delhi	Gaurang Goel Mob: 7007184488 Email: gaurang.goel@sbfc.com	Delhi, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Haryana, Punjab, Union Territory of Chandigarh Himachal Pradesh, and Rajasthan and State of Jammu and Kashmir
Kolkata	Shivendra Gupta Mob: 7980180567 Email: shivendra.gupta@sbfc.com	West Bengal, Sikkim, Odisha, Assam, Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Tripura, Bihar and Jharkhand