

રિઝર્વ બેંક- સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અનુસાર, જે ગ્રાહકો કોઈ પ્રતિભાવ આપવા અથવા તેમની ફરિયાદ મોકલવા માંગતા હોય તેઓ સ્ટાન્ડર્ડ ચાર્ટર્ડ કેપિટલ લિમિટેડ (SC કેપિટલ)ની નીચેની ઉપલબ્ધ ચેનલોનો ઉપયોગ કરી શકે છે:

લેવલ 1:

- અમારી ફોન બેકિંગ હેલ્પ લાઇન 1800 209 0505 પર કોલ કરો [સોમવારથી શુક્રવાર, સવારે 9:30 થી સાંજે 5:30 સુધી (જાહેર રજાઓ સિવાય)]
- ગ્રાહકો ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અમારી શાખાની મુલાકાત પણ લઈ શકે છે.
- અમને SCCapital.customercare@sc.com પર ઇમેઇલ કરો અથવા નીચે આપેલા સરનામે લખી મોકલો:

સ્ટાન્ડર્ડ ચાર્ટર્ડ કેપિટલ લિમિટેડ

12મો માળ, કેસેન્ઝો, C 38/39, G-બ્લોક,

બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ (BKC),

બાંદ્રા (પૂર્વ), મુંબઈ - 400051

લેવલ 2:

જો તમે તમારી વિનંતી અથવા ફરિયાદ પર SCCapital.customercare@sc.com તરફથી મળેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ નથી, તો તમે

Sakshi.Kapoor@sc.com પર

શ્રી સાક્ષી કપૂર, પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (PNO) ને ઇમેઇલ કરી શકો છો.

તમને 10 કામકાજના દિવસોમાં જવાબ મળશે.

લેવલ 3:

જો તમે તમારી વિનંતી અથવા ફરિયાદ પર Sakshi.Kapoor@sc.com તરફથી મળેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે SCCapital.CEO@sc.com પર ઇમેઇલ કરી શકો છો.

RBIની ભલામણ અનુસાર, SC કેપિટલે આંતરિક લોકપાલની ભૂમિકાનો સમાવેશ કર્યો છે, જે ગ્રાહકો દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોની સમીક્ષા કરવા માટે એક સ્વતંત્ર અધિકારી છે. આંતરિક લોકપાલ તેમનો સ્વતંત્ર

અભિપ્રાય આપશે અને SC કેપિટલની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનો ભાગ બનશે. આંતરિક લોકપાલ દ્વારા લેવામાં આવેલ નિર્ણય SC કેપિટલ માટે બંધનકર્તા રહેશે.

જો તમને હજુ પણ પ્રતિભાવથી સંતોષ ન હોય અથવા એક મહિનાની અંદર SC કેપિટલ તરફથી કોઈ પ્રતિભાવ ન મળ્યો હોય, તો તમે સંકલિત લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો. ફરિયાદ <https://cms.rbi.org.in> પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઈન અથવા ઇમેઇલ દ્વારા: crpc@rbi.org.in પર અથવા ભૌતિક પત્ર દ્વારા નીચેના સરનામાં પર નોંધાવી શકાય છે:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,

ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ- 160017.

રિઝર્વ બેંક- સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

મુખ્ય લક્ષણિકતાઓ:

1. આ યોજના ભારતમાં નિયમન કરાયેલ સંસ્થા દ્વારા તેના ગ્રાહકોને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934, બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949, અને પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007 અને ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 (2005 પૈકી 30) ની જોગવાઈઓ હેઠળ પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ પર લાગુ થશે.
2. "નિયમનકારી સંસ્થા" (રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી)નો અર્થ યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની અથવા સિસ્ટમ પાર્ટિસિપન્ટ, અથવા યોજના હેઠળ બાકાત ન રાખવામાં આવેલી હદ સુધી રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલી કોઈપણ અન્ય સંસ્થા થાય છે.
3. “અપીલ અધિકારી” એટલે યોજનાનું સંચાલન કરતા રિઝર્વ બેંકના વિભાગના ઇન્ચાર્જ એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર.
4. યોજના હેઠળ તેમને સોંપવામાં આવેલા કાર્યો કરવા માટે રિઝર્વ બેંક એક અથવા વધુ અધિકારીઓને લોકપાલ અને નાયબ લોકપાલ તરીકે નિયુક્ત કરી શકે છે.
5. લોકપાલ અથવા નાયબ લોકપાલની નિમણૂક, જે પણ કેસ હોય, એક સમયે ત્રણ વર્ષ કે તેથી ઓછા સમયગાળા માટે કરવામાં આવશે.
6. યોજના હેઠળ ઓનલાઈન કરવામાં આવેલી ફરિયાદો <https://cms.rbi.org.in> પોર્ટલ પર નોંધવામાં આવશે. ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ (ઇમેઇલ) અને ભૌતિક સ્વરૂપમાં મળેલી ફરિયાદો, જેમાં પોસ્ટલ અને હાથોહાથ

પહોંચાડવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે, તેનું નિરાકરણ લાવવામાં આવશે, તેમજ રિઝર્વ બેંકના સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટરની સ્થાપિત જગ્યાએ ચકાસણી અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે મોકલવામાં આવશે.

7. ફરિયાદ જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે તો ફરિયાદી દ્વારા અથવા કોઈ અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરાયેલ હોવી જોઈએ. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે એવા ફોર્મેટમાં સબમિટ કરવામાં આવશે અને તેમાં રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરેલી માહિતી શામેલ હશે.

8. લોકપાલ/નાયબ લોકપાલ નિયમનકારી સંસ્થાઓના ગ્રાહકોની સેવામાં ખામી સંબંધિત ફરિયાદો પર વિચારણા કરશે.

9. લોકપાલ સમક્ષ લાવવામાં આવતા વિવાદમાં રકમની કોઈ મર્યાદા નથી કે જેના માટે લોકપાલ ચુકાદો પસાર કરી શકે છે. જોકે, ફરિયાદીને થયેલા કોઈપણ અનુવર્તી નુકસાન માટે, લોકપાલ પાસે ફરિયાદીના સમયના નુકસાન, થયેલ ખર્ચ અને ભોગવેલી હેરાનગતિ/માનસિક વેદના માટે ફરિયાદીને એક લાખ રૂપિયા સુધીનું વળતર ઉપરાંત, 20 લાખ રૂપિયા સુધીનું વળતર આપવાની સત્તા હશે.

10. લોકપાલ તમામ ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવા અને તેને બંધ કરવાની સત્તા ધરાવતા હશે, જ્યારે નાયબ લોકપાલ પાસે યોજનાની કલમ 10 હેઠળ આવતી ફરિયાદો અને યોજનાની કલમ 14 હેઠળ જણાવેલ સુવિધા દ્વારા સમાધાન કરાયેલી ફરિયાદોને બંધ કરવાની સત્તા હશે.

11. નિયમનકારી સંસ્થાના કોઈ કાર્ય અથવા ભૂલચૂકથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક સેવામાં ખામી સર્જાય છે, તો તે યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા યોજનાની કલમ 3(1)(c) હેઠળ વ્યાખ્યાયિત અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

12. યોજના હેઠળ સેવામાં ખામી અંગે કોઈ ફરિયાદ કરવામાં આવશે નહીં જેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

a. નિયમનકારી સંસ્થાનો વ્યાવસાયિક ચુકાદો/વ્યાવસાયિક નિર્ણય

b. આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિકેતા અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચેનો વિવાદ.

c. લોકપાલને સીધું સંબોધન ન કરતી ફરિયાદ.

d. નિયમનકારી સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ સામે સામાન્ય ફરિયાદો

e. કોઈ એવો વિવાદ જેમાં નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા કાનૂની અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવતો હોય.

f. રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન આવતી સેવા

g. નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને

h. નિયમનકારી સંસ્થાના કર્મચારી-નિયોક્તા વચ્ચેના સંબંધને લગતો વિવાદ

i. કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 માં જેનો ઉકેલ લાવવાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે તે વિવાદ

j. યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ ન હોય તેવા નિયમનકારી સંસ્થાના ગ્રાહકો સંબંધિત વિવાદ

13. યોજના હેઠળ ફરિયાદ ખોટી નહીં ગણાય સિવાય કે:

a. ફરિયાદીએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલાં સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હોય અને -

i. નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય; અને

ii. ફરિયાદીને નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર અથવા, જો કોઈ જવાબ ન મળે, તો ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.

b. ફરિયાદ પહેલાથી જ અસ્તિત્વ ધરાવતા કારણસર નથી -

i. લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે સમાધાન અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે મળેલ હોય કે ન મળે.

ii. કોઈપણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તા સમક્ષ બાકી; અથવા, કોઈપણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે સમાધાન અથવા કાર્યવાહી.

અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તા, ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય અથવા સંબંધિત એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ/પક્ષો સાથે.

c. ફરિયાદ અપમાનજનક, નિરર્થક કે ત્રાસદાયક ન હોય.

d. આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિ સમાપ્ત થાય તે પહેલાં નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય.

e. ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડતા હોય.

f. ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવે હોય, સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

14. સૂચનો આપવા અથવા માર્ગદર્શન કે સમજૂતી માંગવાની ફરિયાદોને યોજના હેઠળ માન્ય ફરિયાદો ગણવામાં આવશે નહીં અને ફરિયાદી સાથે યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર કરીને તે બંધ કરવામાં આવશે.

15. કલમ 12 અને 13 હેઠળ જે ફરિયાદો જાળવી શકાતી નથી તેમને ફરિયાદી સાથે યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર કરવા માટે અલગ કરવામાં આવશે.

16. બાકીની ફરિયાદો ફરિયાદીને જાણ કરીને વધુ તપાસ માટે લોકપાલની કચેરી ખાતે સોંપવામાં આવશે. ફરિયાદની એક નકલ તે નિયમનકારી સંસ્થા કે જેની સામે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી છે, તેને પણ તેનું લેખિત સંસ્કરણ સબમિટ કરવાના નિર્દેશ સાથે મોકલવામાં આવશે.

17. લોકપાલ ફરિયાદી અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચે સુવિધા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા કરાર કરીને ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરશે.

18. નિયમનકારી સંસ્થા, ફરિયાદ મળ્યા પછી, ફરિયાદમાં આપેલા દાવાઓના જવાબમાં તેનું લેખિત સંસ્કરણ, જેની સાથે આધાર રાખેલા દસ્તાવેજોની નકલો જોડવામાં આવશે, 15 દિવસની અંદર લોકપાલ સમક્ષ નિરાકરણ માટે રજૂ કરશે.

19. જો ફરિયાદનો ઉકેલ સુવિધા દ્વારા ન આવે, તો યોગ્ય ગણાય તેવી કાર્યવાહી શરૂ કરી શકાય છે, જેમાં ફરિયાદીની નિયમનકારી સંસ્થાના અધિકારીઓ સાથે બેઠકનો સમાવેશ થાય છે, જેથી સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવી શકાય.

20. જો પક્ષકારો વચ્ચે ફરિયાદનું કોઈ સૌહાર્દપૂર્ણ સમાધાન થાય છે, તો તે બંને પક્ષ દ્વારા નોંધ કરવામાં આવશે અને તેના પર સહી કરવામાં આવશે અને ત્યારબાદ, સમાધાનની હકીકત નોંધવામાં આવશે, સમાધાનની શરતોને તેની સાથે જોડીને, પક્ષકારોને નિર્ધારિત સમયની અંદર શરતોનું પાલન કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે.

21. ફરિયાદનું નિરાકરણ આવી ગયું એવું ત્યારે માનવામાં આવશે જ્યારે:

a. લોકપાલના હસ્તક્ષેપથી ફરિયાદી સાથે નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા સમાધાન કરવામાં આવ્યું હોય; અથવા

b. ફરિયાદીએ લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જે નોંધી શકાય છે) સંમતિ આપી છે કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને વ્યાપ સંતોષકારક હોય; અથવા

c. ફરિયાદીએ સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી હોય.

22. નાયબ લોકપાલ અથવા લોકપાલ કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે, જો એવું લાગે કે તે ફરિયાદમાં:

a. કલમ 10 હેઠળ જાળવણી-યોગ્ય ન હોય; અથવા

b. સૂચનો આપવા અથવા માર્ગદર્શન કે સમજૂતી મેળવવાના સ્વરૂપમાં હોય.

23. લોકપાલ કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદ નકારી શકે છે જો:

a. તેમના મતે સેવામાં કોઈ ખામી ન હોય; અથવા

b. અનુવર્તી નુકસાન માટે માંગવામાં આવેલ વળતર કલમ 8(2) માં દર્શાવેલ વળતર આપવાની લોકપાલની સત્તા બહાર હોય; અથવા

c. ફરિયાદી દ્વારા પૂરતી ગંભીરતાથી ફરિયાદ પર ધ્યાન આપવામાં આવ્યું ન હોય; અથવા

d. ફરિયાદ કોઈ પૂરતા કારણ વગરની હોય; અથવા

e. ફરિયાદ માટે વિસ્તૃત દસ્તાવેજી અને મૌખિક પુરાવાઓને ધ્યાનમાં લેવાની જરૂર હોય.

અને લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી આવી ફરિયાદના નિર્ણય માટે યોગ્ય ન હોય; અથવા

f. લોકપાલના મતે ફરિયાદીને કોઈ નાણાકીય નુકસાન કે અસુવિધા થઈ ન હોય.

24. ફરિયાદી કલમ 15(1) હેઠળ ચુકાદાથી અથવા કલમ 16(2)(c) થી 16(2)(f) હેઠળ ફરિયાદના અસ્વીકારથી નારાજ હોય તો ચુકાદો મળ્યાની તારીખથી અથવા ફરિયાદના અસ્વીકારની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

25. અપીલ અધિકારીના આદેશની અસર કલમ 15 હેઠળ લોકપાલ દ્વારા આપવામાં આવેલા ચુકાદા અથવા કલમ 16 હેઠળ, જે પણ કેસ હોય, ફરિયાદને નકારી કાઢવાના આદેશ જેવી જ રહેશે.

યોજનાની એક નકલ અમારી શાખાઓ પર ઉપલબ્ધ છે અને વિનંતી કરવા પર તે શેર કરવામાં આવશે.