<u>RBI લોકપાલ યોજના</u>

બેંક, NBFCs અને ડિજિટલ ચુકવણી પ્રણાલીઓના ગ્રાહકો માટે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને સુવ્યવસ્થિત કરવા માટે **ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI)** દ્વારા **લોકપાલ યોજના, 2021** ની રજુઆત કરવામાં આવી.

આવરી લેવામાં આવેલી નિયમનકારી સંસ્થાઓ: આ યોજના નીચેની નિયમનકારી સંસ્થાઓને આવરી લે છે:

i. પાછલા નાણાકીય વર્ષની ઓડિટેડ બેલેન્સ શીટની તારીખે 50 કરોડ રૂપિયા અને તેથી વધુનું થાપણ ધરાવતી તમામ વાણિજ્યિક બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો, અનુસૂચિત પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો અને બિન-અસૂચિત પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો;

ii. પાછલા નાણાકીય વર્ષની ઓડિટેડ બેલેન્સ શીટની તારીખે 100 કરોડ રૂપિયા અને તેથી વધુની સંપત્તિ ધરાવતી, (એ) થાપણો સ્વીકારવા માટે અધિકૃત છે; અથવા (બી) કૅસ્ટમર ઇન્ટરફેસ ધરાવતી બધી નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ સિવાય);

iii. યોજના હેઠળ વ્યાખ્યાયિત પ્રણાલીના બધા સહભાગીઓ.

નીચે મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ આપવામાં આવી છે:

1. એક રાષ્ટ્ર, એક લોકપાલ

• અનેક યોજનાઓને બદલે, ગ્રાહકો માટે ફરિયાદો નોંધાવવા માટે હવે એક જ પ્લેટફોર્મ છે.

2. ફરિયાદોના સુવ્યવસ્થિત સંચાલન માટે સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) -

ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા માટે RBI દ્વારા સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) ની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.

3. "સેવામાં ખામી" નો અભિગમ

• આ યોજના હેઠળ ફરિયાદો માટે ચોક્કસ કારણોની યાદી બનાવવાને બદલે સેવામાં ખામી સંબંધિત ફરિયાદો આવરી લેવામાં આવે છે.

• આનાથી કાર્યક્ષેત્ર વિસ્તૃત થાય છે અને ગ્રાહકો માટે ફરિયાદો નોંધાવવાનું સરળ બને છે.

4. CMS પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવી

• ગ્રાહકો RBI ના ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી (CMS) પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે: https://cms.rbi.org.in

• ફરિયાદો ઈમેલ અથવા ભૌતિક પત્રો દ્વારા પણ મોકલી શકાય છે. નીચે વિગતો આપવામાં આવી છે

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) ની સંપર્ક વિગતો: સરનામું: રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017, ભારત, ટેલિફોન: +91 172 2721071, ફેક્સ: :+91 172 2701252 ઇમેઇલ: crpc@rbi.org.in

યોજના વિશે વધુ વિગતો માટે કૃપા કરીને અમારી વેબસાઇટ લિંકની મુલાકાત લો- www.findocfinvest.com

RBI લોકપાલ યોજના

મુખ્ય નોડલ અધિકારીની વિગતો:

નામ- શ્રી અરુણ એસ

ઇમેઇલ આઈડી- arun.s@myfindoc.com

ફોન નંબર- 9916912198