



THE NAVNIRMAN CO-OPERATIVE BANK LTD.

"NAVNIRMAN BANK BHAVAN"

OPP. SHRIMALI SOCIETY, RASALA MARG, NAVRANGPURA, AHMEDABAD-380 009
PHONE : 26568256, 26568257, 26568258. FAX:(079) 26568257

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડસમેન સ્કીમ - ૨૦૨૧

RBI ના નોટીફિકેશન ક્રમાંક : CEPD.PRD.NO.5873/13.01.001/2021-22, તા. 12 નવેમ્બર 2021 થી સંકલિત ઓમ્બડસમેન યોજના લાગુ કરવામાં આવી છે તેના મુખ્ય મુદ્દા નીચે પ્રમાણે જણાવેલ છે.

૧	એક રાષ્ટ્ર એક ઓમ્બડસમેન
૨	સમસ્ત બેંકો સામેની ફરિયાદ મેળવવા માટેનો કેન્દ્રીકૃત સંદર્ભ બિન્દુ (Centralized Reference Point)
૩	બેંકીંગ ઓમ્બડસમેન્ટ યોજના ૨૦૦૬, એનબીએફસી ઓમ્બડસમેન્ટ યોજના ૨૦૧૮ અને ડીઝીટલ ટ્રાન્ઝેક્શન ઓમ્બડસમેન્ટ યોજના ૨૦૧૯ ને એકત્રીકરણ કરી નવી RBI Integrated Ombudsmen Schem, 2021 લાગુ કરવામાં આવી છે.
૪	આ યોજના અંતર્ગત નીચે જણાવેલ નાણાંકીય સંસ્થાઓને લાગુ પડશે.
એ	સમસ્ત શિડયુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંક / રીઝર્વેશનલ ડેપોઝિટ બેંક અને શિડયુલ્ડ અર્બન કો-ઓપ. બેંક.
બી	શ. ૫૦ કરોડ અને વધુ ડીપોઝિટ ધરાવતી નોન-શિડયુલ્ડ અર્બન કો-ઓપ. બેંક.
સી	શ. ૧૦૦ કરોડથી વધારે સંપત્તિ કદ (Asset Size) ધરાવતી ડીપોઝિટ / નોન-ડીપોઝિટ મેળવતી નોન-બેંકીંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની (NBFC) (ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનૅન્સ કંપની, કોર ઈન્વેસ્ટમેન્ટ કંપની, ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેવલપમેન્ટ કંપની અને કુદરતી ગયેલ NBFC સિવાય)
ડી	અન્ય નાણાંકીય સીસ્ટમમાં ભાગ લેનાર જેવા કે પ્રિપેઇડ પેમેન્ટ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ પ્રોવાઇડર્સ / સેમી-કલોઝડ વોલટ્સ.
૫	બધી ફરિયાદો સેવાની ઉણપ (Deficiency in Services) માટે કરી શકાશે. સેવાની ઉણપનો અર્થ નાણાંકીય સંસ્થાઓ ધ્વારા નિયમાનુસાર આપવામાં આવતી સેવાઓમાં ખામી અથવા અપૂરતી સેવા રહેશે. જેના કારણે ગ્રાહકને નાણાંકીય હાનિ અથવા અન્ય નુકશાન થઈ શકે.
નાણાંકીય સંસ્થાની જવાબદારી :-	
એ	બેંક ગ્રાહક સેવાને લગતી ફરિયાદોના નિકાલ માટે યોગ્ય કાર્યાત્મક અને માહિતી માટેનું માળખું ઉભું કરવાનું રહેશે. ફરિયાદ નિવારણ માટે કામ કરતા યોગ્ય અને પૂરતા પ્રમાણમાં સંખ્યાબળ ધરાવતા અધિકારીઓ પુરા પાડવાના રહેશે. જનરલ મેનેજર કે તેની સમકક્ષ અધિકારીની મુખ્ય નોડલ અધિકારી તરીકે નિમણુંક કરવાની રહેશે. મુખ્ય નોડલ અધિકારી તેની બેંક અને ઓમ્બડસમેન ઓફીસ વચ્ચે મુખ્ય સંપર્ક સુત્ર હશે. તદુપરાંત બેંક તેના નોડલ અધિકારીની નિમણુંક કરશે જે મળતી ફરિયાદોના મૂળભુત પાસાઓની નિયમિત તપાસ અને વિશ્લેષણ કરી તે અંગેના અનુપાલન (Compliance) નું રીપોર્ટિંગ કરશે. સમાધાનકારી મીટીંગમાં ઉચિત સત્તા અને મંજૂરી સાથે નોડલ અધિકારી યોગ્ય નિર્ણય લેવા હાજર રહેશે.
બી	બેંકની સમસ્ત શાખાઓ અને ધંધાના સ્થળો પર મુખ્ય નોડલ ઓફીસર / નોડલ ઓફીસરના નામ કોન્ટેક્ટ વિગત (Telephone / Mobile અને Email Id) પ્રદર્શિત કરશે.
સી	RBI Integrated Ombudsmen Scheme-2021, ની નકલ દરીયાપુર, નરોડા, રાણીપ અને રખિયાલ શાખામાં ઉપલબ્ધ છે.

ડી	આ યોજનાની નકલ બેંકની Website પર આગવી રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને વખતો-વખત અપડેટ કરવાની રહેશે.
ઈ	સીએમએસ / સીઆરપીસી પોર્ટલ પર ફરીયાદની નોંધણી થતાની સાથે તે બેંક પાસે જતી રહેશે અને તે મુખ્ય નોડલ અધિકારી અને નોડલ અધિકારી પાસે જતી રહેશે. જરૂરી માહિતી / દસ્તાવેજ સમયસર રીઝર્વ બેંકને પૂરા પાડવા જવાબદાર રહેશે. તેઓ મળેલ દસ્તાવેજ પૂરાવાઓ ની પૂર્ણતા અને ચોકસાઈની ખાતરી કરશે.
એક	બેંકના સ્તરે આંશિક રીતે / પૂર્ણ રીતે અસ્વિકૃત કરવામાં આવેલી ફરીયાદોના દસ્તાવેજ પૂરાવા અચૂક સાચવી રાખવા પડશે જરૂર પડે તાત્કાલિક ઉપલબ્ધ કરાવવા પડશે.
જી	નોડલ ઓફીસરની છેલ્લી / અપડેટ માહિતી સંબંધિત લોકપાલ સીઈપીસી અને સીઈપીડીને જણાવવાની રહેશે. લોકપાલ ધ્વારા માંગવામાં આવતી માહિતી મર્યાદિત સમયમાં પ્રસ્તુત કરવા ની રહેશે. (જિમ કે ૧૫ દિવસ).
એચ	ફરીયાદનો સંદર્ભ મળ્યા પછી લોકપાલને યોગ્ય લાગે તો વધારાનો સમય આપી શકશે.

ફરીયાદનો નિકાલ :-

૧	લોકપાલ ફરીયાદી અને બેંક વચ્ચે ફરીયાદના સમાધાનકારી નિવારણ માટે પ્રયત્ન કરશે.
૨	લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહી સંક્ષેપમાં અને પૂરાવાના કાયદાથી બંધાયેલ નહીં હોય. લોકપાલ બંને પક્ષને સાંભળી તેમના સ્ટેટમેન્ટને રેકર્ડ કરશે.
૩	જો બેંક સૂચિત સમયમર્યાદામાં જરૂરી જવાબ કે દસ્તાવેજ પૂરાવા રજૂ નહીં કરે તો લોકપાલ એક તરફી હુકમ (Ex-parte order Award) કરી શકશે.
૪	જો ફરીયાદનો સુવિધાજનક નિવારણ ન થતો હોય, તો લોકપાલ અન્ય ઉપાય કરી શકશે, જેમાં ફરીયાદી અને બેંકની સમાધાનકારી મીટીંગ હોઈ શકે.

લોકપાલનો ઓર્ડર / એવોર્ડ :-

૧	સંસ્થા ધ્વારા સૂચિત સમયમર્યાદામાં આવશ્યક દસ્તાવેજ / માહિતીની પૂર્ણતા ન થતી હોય તો લોકપાલ એવોર્ડ પાસ કરશે.
૨	જો બેંક ધ્વારા ઉપલબ્ધ કરાયેલ દસ્તાવેજ / માહિતી સમાધાનકારી મીટીંગની કાર્યવાહી અને પૂરતા સમય આપ્યા પછી પણ ફરીયાદી સંતુષ્ટ ન થતો હોય તો લોકપાલ એવોર્ડ પાસ કરશે.
૩	એવોર્ડમાં લોકપાલ બેંકીંગ સંસ્થાને ચોક્કસ કાર્યવાહી કરવાનો અને તે સાથે જો કોઈ નાણાંકીય રકમ ચૂકવણી કરવાની હોય જે ફરીયાદીને નુકસાન ભરપાઈ માટે તે કરી શકશે.
૪	લોકપાલ અને રૂ. ૨૦ લાખમાં જે ઓછું હોય બેંકને નુકસાન ભરપાઈ પેટે ફરીયાદીને તેના ધ્વારા થયેલ ખરેખર નુકસાનથી વધારે ચૂકવણીનો એવોર્ડ કરી શકશે નહીં.
૫	લોકપાલ ફરીયાદીને થયેલ સમયનો ભગાડ, ખર્ચા, પરેશાની અને માનસિક તાસ પેટે રૂ. ૧ લાખથી વધારે નહીં તેવા એવોર્ડ કરી શકશે.

નોંધ :- લોકપાલને ફરીયાદ કરવાનો નમુનો આ સાથે સામેલ છે જે ઓન-લાઈન Website / [https:// cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in)) પર અથવા લેખિત ફરીયાદ Centralised Receipt & Processing Centre, RBI, Ahmedabad ને કરવાની રહેશે.