<u>સંકલિત લોકપાલ યોજના, **2021** ની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ</u>

1. આ યોજનામાં RBI ની હાલની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓ, એટલે કે, (i) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006; (ii) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019 એકીકૃત કરવામાં આવી છે.

2. ફરિયાદીને હવે તે ઓળખવાની જરૂર નહીં રહે કે તેણે કઈ યોજના હેઠળ લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ.

3. આ યોજનાએ દરેક લોકપાલ કાર્યાલયનું અધિકારક્ષેત્ર સમાપ્ત કરી દીધું છે.

4. આ યોજનામાં બાકાતની ચોક્કસ સૂચિ સહીત 'સેવામાં ખામી' ને ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના આધાર તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે.

5. કોઈપણ ભાષામાં ભૌતિક અને ઇમેઇલ ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે RBI, ચંદીગઢ ખાતે એક કેન્દ્રીયકૃત રિસીટ અને પ્રોસેસિંગ કેન્દ્ર સ્થાપિત કરવામાં આવ્યું છે.

6. ફરિયાદો https://cms.rbi.org.in પર ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે. ફરિયાદો સમર્પિત ઈ-મેલ, crpc@rbi.org.in દ્વારા પણ નોંધાવી શકાય છે અથવા ભૌતિક માધ્યમમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 ખાતે સ્થાપિત 'સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' પર નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં મોકલી શકાય છે.

7. વધુમાં, RBI ની વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે માહિતી/સ્પષ્ટતાઓ પૂરી પાડવા અને ફરિયાદીઓને ફરિયાદ દાખલ કરવામાં માર્ગદર્શન આપવા માટે ટોલ-ફ્રી નંબર - 1800 210 2100 સાથેનો સંપર્ક કેન્દ્ર પણ કાર્યરત કરવામાં આવ્યો છે.

8. RBI ના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગના ચાર્જ એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર યોજના હેઠળ અપીલ અધિકારી હશે.

9. યોજનાની એક નકલ RBI વેબસાઇટ અને CMS પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in) પર ઉપલબ્ધ છે.

------------------OO------------------