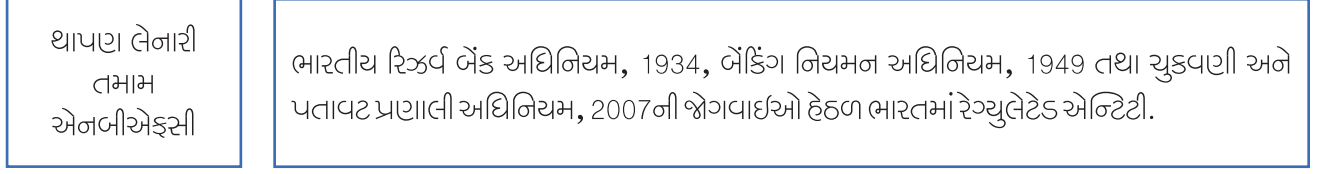


## સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021: મુખ્ય વિશેષતાઓ

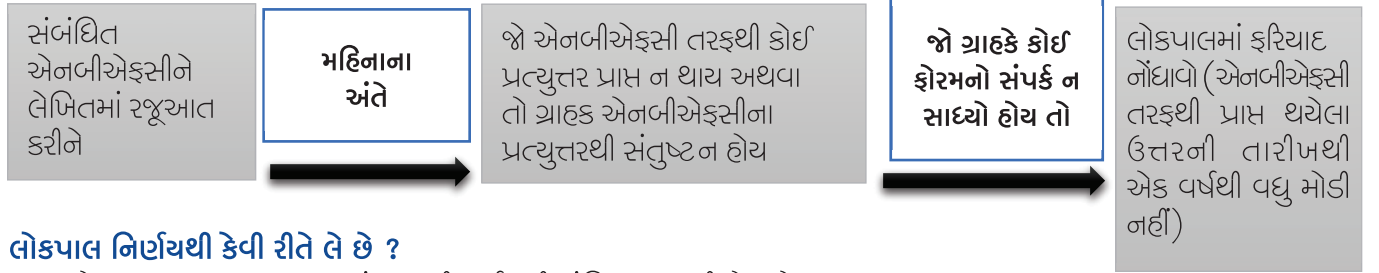
આ યોજનામાં અહીં નીચે જણાવેલના ગ્રાહકોને આવરી લેવામાં આવ્યાં છે



### ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવાના આધારો:

સેવામાં ઊણપમાં પરિણમતા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના કોઈ કાર્ય અથવા ચૂકવે લીધે પિડિત કોઈ ગ્રાહક વ્યક્તિગત રીતે અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધી શકે છે.

### ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે દાખલ કરાવી શકે છે?



### લોકપાલ નિર્ણયથી કેવી રીતે લે છે ?

- લોકપાલ સમક્ષ હાથ ધરવામાં આવતી કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકારની હોય છે
- સમાધાન મારફતે સમજૂતીને પ્રોત્સાહન આપે છે → જો સમાધાન ન થાય તો, એવોર્ડ/ઓર્ડર ઇશ્યૂ કરી શકે છે.

### લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે ?

**હા,** જો લોકપાલનો નિર્ણય અપીલ કરવા પાત્ર હોય તો → એપેલેટ ઓથોરિટી: આરબીઆઈના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર-ઈન ચાર્જ

### નોંધ:

- આ વૈકલ્પિક તકરાર નિવારણ કાર્યપ્રણાલી છે
- ગ્રાહક કોઈ પણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોઈ કોર્ટ/ ફોરમ/ સત્તાધિકારીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે

આ યોજનાની વધુ વિગતો માટે [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)નો સંદર્ભ લો