

**ધી અમદાવાદ ડિસ્ટ્રિક્ટ કો-ઓપરેટીવ બેંક લિ.ના ગ્રાહકોની જાણકારી માટે
ડિજિટલ વ્યવહારો માટેની લોકપાલ યોજના-૨૦૧૯**

રીજર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, મુંબઈના નોટીફિકેશન નં. CEPD/PRS/No.3370/13.01.010/2018-19 તારીખ: ૩૧ જાન્યુઆરી, ૨૦૧૯ અનુસાર ડિજિટલ વ્યવહારો સંબંધિત સેવાઓમાં ખામીઓની ફરીયાદો માટે રીજર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાને તા. ૩૧/૦૧/૨૦૧૯ થી અમલમાં આવે તે માટે ડિજિટલ વ્યવહારો-૨૦૧૯ની લોકપાલ યોજના જારી કરેલ છે, જે પોલીસી નીચે પ્રમાણે બેંકમાં અમલમાં છે.

- (૧) આ યોજના ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન ૨૦૧૯ - એમ્બ્લસમેન યોજના તરીકે ઓળખાશે અને તા. ૩૧/૦૧/૨૦૧૯ થી અમલમાં આવશે. આ યોજના હેઠળ બેંકના ચાહકો ધ્વારા સમય ભારત દેશમાં કરવામાં આવતા વ્યવહારોને જ લાગુ પડશે. આ યોજનાનું અમલીકરણ અને તેની જોગવાઈઓનું પાલન બેંક ધ્વારા રીજર્વ બેંકના નીતિ નિયમો અનુસાર કરવામાં આવશે.
- (૨) આ યોજનાનું અમલીકરણ અને ગ્રાહકોની ફરીયાદોના નિરાકરણ માટે બેંક ધ્વારા બેંકની હેડ ઓફિસમાં કાર્યરત આસી. જનરલ મેનેજર (બેંકિંગ) ને નોટ્લ ઓફિસર તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવે છે. જેમનું સરનામું નીચે પ્રમાણે છે.

ધી અમદાવાદ ડિસ્ટ્રિક્ટ કો-ઓ. બેંક લિ.,

ગાંધીભીજના નાકે, ઇન્કમટેક્ષ ઓફિસ્સે સામે,

આશ્રમ રોડ, અમદાવાદ-૩૮૦૦૦૮

ફોન નં. ૦૭૯-૨૭૫૪૨૬૦૮-૦૯-૧૧

- (૩) ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન અંગેની ફરીયાદનું નિવારણ બેંક ધ્વારા ૩૦ દિવસમાં કરવામાં આવશે. જો નોટ્લ ઓફિસર ધ્વારા ફરીયાદનું નિરાકરણ ૩૦ દિવસની અંદર ના કરવામાં આવે અથવા તો ફરીયાદના નિરાકરણથી ચાહકને સંતોષ ના થાય અથવા તો બેંક ધ્વારા ચાહકને થયેલ નુકશાન પેટે આપવામાં આવેલ વળતરથી ચાહક સંતુષ્ટ ના હોય તો રીજર્વ બેંક ધ્વારા નિયુક્ત થયેલ લોકપાલને પોતાની ફરીયાદ નક્કી કરેલા ફોર્મ મુજબ આપણી બેંકના કાર્યક્ષેત્રમાં આવતા લોકપાલને કરી શકે છે. જેનું સરનામું નીચે મુજબ છે.

ડિજિટલ વ્યવહારો માટેના લોકપાલનું સરનામું :

ચીફ જનરલ મેનેજર / જનરલ મેનેજર

રીજર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

લા-ગજજર ચેમબર્સ, આશ્રમ રોડ, અમદાવાદ-૩૮૦૦૦૮

ફોન નંબર :: ૦૭૯-૨૬૫૮૨૩૫૭ / ૨૬૫૮૬૭૧૮

ફેક્સ નંબર :: ૦૭૯-૨૬૫૮૩૩૨૫

- (૪) કોઈપણ વ્યક્તિ ડિજિટલ વ્યવહારો માટે બેંકના નોટ્લ ઓફિસરને / લોકપાલને વિનામૂલ્યે નીચે જણાવેલ કોઈપણ વ્યવહાર માટે ફરીયાદ કરી શકે છે. (આર.બી.આઈ. નોટીફિકેશનના કલોઝ નં.૮ પ્રમાણે)

- (અ) પ્રિપેટ્ડ ચુકવણી સાધનો ધ્વારા કરવામાં આવેલ વ્યવહારોમાં,
 ૧. વેપારીના એકાઉન્ટમાં ધોય સમયમાં રકમ જમા કરવાની નિયણતા
 ૨. વોલેટ્સ / કાર્ડસમાં રીઝનેબલ સમયની અંદર બંદોળ લોડ કરવામાં નિયણતા
 ૩. અનઓથોરાઇઝ ઇલેક્ટ્રોનિક બંદોળ ડ્રાન્સફર
 ૪. પ્રિપેટ્ડ ઇન્સ્ક્રુમેન્ટમાં ઇન્સ્ક્રુમેન્ટની વેલીડીટી પુરી થતાં / બંધ કરવાની અરજી આવે તો રકમ ડ્રાન્સફર ન કરવામાં આવે / ડ્રાન્સફર કરવામાં ઈન્કાર / વ્યાજની સમયમાં ડ્રાન્સફર કરવામાં નિયળ રહે.
 ૫. ધોય સમયમાં રીકંડ આપવામાં નિયણતા / રીવર્સ / રદ / કેન્સલ વ્યવહારીનાં ડિસ્સામાં રીકંડ આપવામાં ઈન્કાર / નિયણતા.
 ૬. પ્રમોશન ઓફરના નિયમો અને શરતો અનુસાર જો જમા કરેલ ના હોય
 ૭. પ્રિપેટ્ડ પેમેન્ટ સાધનો પર આર.બી.આઈ.ની અન્ય સુચનાઓનું પાલન કરેલ ના હોય.

- (બી) મોબાઇલ / ઇલેક્ટ્રોનિક બંદોળ ડ્રાન્સફર

બેંક ધ્વારા મોબાઇલ / ઇલેક્ટ્રોનિક બંદોળ ડ્રાન્સફર કરવા માટેની નીચે મુજબની આર.બી.આઈ.ની સુચનાઓનું પાલન ના કરેલ હોય, જેમ કે-

 ૧. ધોય સમયની અંદર ઓનલાઇન ચુકવણી / ફેફ ડ્રાન્સફર કરવામાં નિયણતા,

2. અનારોડરાઈઝ બંડેળ ટ્રાન્સફર
3. નકદી કરેલ સમયમર્યાદાની અંદર ચાહકો ધ્વારા આપવામાં આવેલ સ્ટોપપેમેન્ટની સુચનાઓ પર કાર્યવાહી કરવામાં નિષ્ણળતા.
4. નિકળ ચુકવણીનાં વ્યવહારોના ડિસ્ટ્રિક્શન ચાહક ખાતામાંથી રોજર્વ થયેલ રકમને ચાહકના ખાતામાં નિયત સમય મર્યાદામાં જમા આપવામાં ન આવેલ હોય.
- (શ્રી) 5. મોબાઇલ/ઇલેક્ટ્રોનિક બંડેળ ટ્રાન્સફર ઉપર રોજર્વ બેંકની અન્ય સુચનાઓનું પાલન ના કરેલ હોય, યુનીફાઈડ પેમેન્ટ ઇન્ટરકેસ (યુપીઆઈ), ભારત બીલ ચુકવણી પથૃતિ (બીબીપીએસ), ભારત ક્યુઅર કોડ, યુપીઆઈ ક્યુઅર કોડ ધ્વારા થતા વ્યવહારોમાં રોજર્વ બેંક ધ્વારા આપવામાં આવેલ સૂચનાઓનું પાલન ના કરવામાં આવેલ હોય. જેવા કે-
- (અ) લાભાર્થીના એકાઉન્ટમાં બંડેળ જમા આપવાની નિષ્ણળતા
- (બી) લાભાર્થીના ખાતામાં બંડેળ જમા આપવાની નિષ્ણળતાના ડિસ્ટ્રિક્શન મૂળ સર્વને રકમ સમયમર્યાદામાં પરત આપવામાં નિષ્ણળતા.
- (સી) ટ્રાન્ઝેક્શન નિકળ થયા હોય તેવા ડિસ્ટ્રિક્શન મેઝરના ખાતામાં પેસા પરત આપવામાં થતો વિલંબ.
- (ડી) યુનીફાઈડ પેમેન્ટ ટ્રાન્ઝેક્શન ઇન્ટરકેસ (યુપીઆઈ/ભારત બીલ પેમેન્ટ સીસ્ટમ- (બીબીપીએસ), ભારત ક્યુઅર કોડ, યુપીઆઈ ક્યુઅર કોડ ધ્વારા પેમેન્ટની ચુકવણી કરવા અંગે રોજર્વ બેંકની અન્ય સુચનાઓનું પાલન ના કરવું.
- (ડીની) બેંકની ભૂલને કારણે લાભાર્થીના ખાતામાં ખોટી રીતે બંડેળનું ટ્રાન્સફર અને રીવર્ટસલ કરવા માટેના લાગતા સમયમર્યાદાનું ઉલ્લંઘન.
- (ડીનીની) બીજી કોઈપણ ભાબત ડિજિટલ વ્યવહારો અંગે કે જેમાં ફી તથા ચાર્જિસ આવી જાય તેનું રોજર્વ બેંક ધ્વારા આપેલા નિર્દેશોનું ઉલ્લંઘન.
- (૪) ફરીયાદ કરવા માટેની માર્ગદર્શિકા :
- (૧) કોઈપણ વ્યક્તિ તે પોતે અથવા તો તેના ધ્વારા નિયુક્ત થયેલ વ્યક્તિ (એડવોકેટ સિવાયની) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે નિયુક્ત થયેલ નોંધ ઓફિસરને / લોકપાલને લોકપાલના અધિકારકોન્ટમાં આવેલી તમામ શાખાઓ / ઓફિસની ફરીયાદ કરી શકે છે.
- (૨) ફરીયાદ ફરીયાદી અથવા તેના ધ્વારા નિયુક્ત થયેલ વ્યક્તિ ધ્વારા લેખીતમાં સહી સાથે અનેકર-એ માં દર્શાવ્યા મુજબના ફોર્મમાં નીચેની વિગતો સ્પષ્ટપણે જણાવીને ફરીયાદ કરી શકે છે. અનેકર-એ શાખા સત્તે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- (અ) ફરીયાદીનું નામ અને સરનામું
- (બી) શાખાનું નામ અને સરનામું કે જેના માટે ફરીયાદ કરવામાં આવેલી છે.
- (સી) ફરીયાદ કરવાના તથો સ્પષ્ટ રીતે લખવાના રહેશે.
- (ડી) ફરીયાદ કરનારને થતા નુકશાનની વિગતો
- (લ) ચાહત માંગી હોય તો તેની વિગત
- (૩) (અ) ડિજિટલ વ્યવહારો માટેની ફરીયાદ લોકપાલને નીચેના સંજોગોમાં જ કરી શકશે.
- (િ) ફરીયાદીએ પ્રથમ બેંકને લેખીતમાં ફરીયાદ કરેલ હોય અને તે ફરીયાદ બેંક ધ્વારા ફગાવી દેવામાં આવી હોય.
- (િિ) ફરીયાદી ધ્વારા બેંકને ફરીયાદ કર્યી બાદ એક મહિનાની અંદર જવાબ ના મળેલ હોય અથવા
- (િિિ) ફરીયાદીને બેંક ધ્વારા આપવામાં આવેલ જવાબ સંતોષકારક લાગ્યો ના હોય.
- (બી) ફરીયાદીને બેંક ધ્વારા જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર જ ફરીયાદ કરી શકશે અથવા તો બેંકને ફરીયાદ કર્યા તારીખથી જો બેંક જવાબ ન આપેલ હોય તો ફરીયાદ તારીખથી એક વર્ષ અને એક મહિના સુધી ફરીયાદ કરી શકશે.
- (સી) જો લોકપાલ નકદી કરે તો, વિશેષ ડિસ્ટ્રિક્શન ફરીયાદ ઇન્ડિયન લીમીટેશન એકટ ૧૯૬૩ માં નકદી કરેલ સમયમર્યાદામાં કરી શકશે.
- (૪) નીચેના સંજોગોમાં ફરીયાદ કરી શકશે નહીં
- (અ) ફરીયાદ એવા સમાન કારણોને સંબંધીત હોય જ્યાં લોકપાલ ધ્વારા અગાઉની કાર્યવાહીમાં મેરોટ ધ્વારા સેટલ કરેલ હોય અથવા તેના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય તેવા ડિસ્ટ્રિક્શન ફરીયાદ કરી શકશે નહીં.

- (બી) ફરીયાદ એવા સમાન કારણોને સંબંધીત ના હોય જોઈએ કે માટે કોઈપણ અદાલત દ્વીપ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઈપણ અન્ય અદાવતમાં બાકી અથવા ડીકી અથવા એવોઈ અથવા દ્વીપ્યુનલ આર્બિટ્રેટર અથવા ફોર્મ ધ્વારા પસાર કરવામાં આવ્યો હોય તો ફરીયાદ કરી શકાશે નહીં.
- (ચી) ફરીયાદ નકામી / નિરર્થક હોય તો ફરીયાદ કરી શકાશે નહીં.
- (ડી) ફરીયાદ પેમેન્ટ અને સેટલમેન્ટ એક્ટ ૨૦૦૭ ના વિભાગ-૨૪ માં આવરી લેવાયેલ વિવાદો ડેફાન્ડ હોય તો ફરીયાદ કરી શકાશે નહીં.
- (ઇ) ગાહકો વચ્ચે થતાં વ્યવહારોથી ઉદભવતા વિવાદો માટે ફરીયાદ કરી શકાશે નહીં.
- (૬) લોકપાલ ધ્વારા કરવામાં આવતી કાર્યવાહી
- (એ) નોડલ ઓફિસરની સલાહથી ફરીયાદી પતાવટ ફરીયાદી તથા બેંક વચ્ચે કરાર ધ્વારા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી તરીકે લોકપાલ કાર્ય કરી શકે છે. લોકપાલ કરાર ધ્વારા સમાધાન માટે બેંક અથવા ફરીયાદી બન્નેને રૂભરુ બોલાવી દસ્તાવેજોની ચકાસણી કરી અને પોતાને યોગ્ય લાગે તે નિર્ણય લઈ શકે છે અને ફરીયાદનો ઉકેલ આપી ગયેલ છે તે અંગેનું લેખીતમાં લખાણ ફરીયાદી તેમજ બેંકની સહી સાથે આપી શકે છે અને લોકપાલ આ અંગે આગળની કાર્યવાહી કરી શકે છે અને મધ્યસ્થી તરીકે સમાધાન માટેના વ્યવહારો થયેલ છે તેમ જણાવી શકે છે.
- (બી) નોડલ ઓફિસર / લોકપાલ ડિજિટલ વ્યવહારોની પોતાની ફરજ દરમિયાન યુસ્તિ જાળવશે અને આવેલ દસ્તાવેજો કે કોઈપણ માહિતી કોઈને પણ આપી શકશે નહીં. પરંતુ આવી માહિતી / દસ્તાવેજો કોઈપણ કાનુની જરૂરીયાત માટે અથવા કુદરતી ન્યાયના સિધ્યાંતો અનુસાર જરૂરી હોય તો તે આપવા બધાયેલા છે.
- (ચી) જો ફરીયાદનું એક મહિનાની અંદર સમાધાન ના થાય તો ફરીયાદ મળવાની તારીખ અથવા લોકપાલને યોગ્ય લાગે તે સમય પાર્ટીઓને આપી શકે છે અને પાર્ટી પોતાનો કેસ યોગ્ય રીતે રજુ કરી શકે તે માટેનો એવોઈ લોકપાલ ધ્વારા પસાર કરવામાં આવશે.
- આપા એવોઈની કોપી લોકપાલ ધ્વારા ફરીયાદી તેમજ બેંક બન્નેને કોઈપણ ચાર્જ વિના મોકલવામાં આવશે. ડિજિટલ ડ્રાન્જનેક્શન માટેના વાસ્તવિક ગુક્ષાન અથવા ને મીલીયન રૂપિયા, બેમાંથી જે ઓછું હશે તેટલું જ વળતર ચુકવાનો એવોઈ આપવાનો અધિકાર લોકપાલને છે.
- ડિજિટલ વ્યવહારો માટેના લોકપાલ ધ્વારા ફરીયાદીને આપવામાં આવેલ વળતર ઉપરાંત ફરીયાદીના સમયની ખોટ, માનસિક ત્રસ્સ, ફરીયાદી ધ્વારા થયેલ ખર્ચને ખાનમાં લઈને લોકપાલને વધુમાં વધુ રૂપિયા ૧ લાખ સુધી એવોઈ આપવાનો અધિકાર છે.
- (ડી) બેંક ધ્વારા ફરીયાદી સાથે થયેલ પતાવટના અમલીકરણ અથવા તો લોકપાલ ધ્વારા પાસ કરવામાં આવેલ એવોઈ અંતિમ બને છે ત્યારે તે રીજર્વ બેંકને ૧૫ દિવસની અંદર રીપોર્ટ કરી શકે છે.
- (ઇ) ફરીયાદી એવોઈ મળ્યા તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર બેંકને આ ઓર્ડર કુલ અન્ડ ફાઈનલ સેટલમેન્ટની રીતે રૂપિયા કર્યો છે તેનું બેંકને જણાવશે અન્યથા આ એવોઈને રદભાલ ગણવામાં આવશે. પરંતુ જો ગાહક આ અંગે અખીલમાં ગયેલ હશે તો આ શરત લાગુ રહેશે નહીં.
- (એફ) બેંક ધ્વારા જાહેર જનતાના સામાન્ય જ્ઞાન માટે યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ પ્રદર્શિત કરવા અંગે: યોજનાની મૂળ અંગ્રણી કોપી તથા ફરીયાદ અંગેનું ફોર્મ-એ શાખાના મેનેજર પાસે ઉપલબ્ધ છે, જે ગાહક ધ્વારા માંગ કર્યો મેનેજર ધ્વારા આપવામાં આવશે અને સમગ્ર યોજનાના અર્થઘટન માટે રીજર્વ બેંક ઓછ ઈન્ડીયા ધ્વારા જાહેર કરાયેલ મૂળ યોજના જ માન્ય ગજાશે.

તારીખ : ૦૫/૦૩/૨૦૧૯


ચીફ એઝેન્ડક્યુટીવ ઓફિસર