

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

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, મુંબઈના નોટીફિકેશન નં.CEPD/PRS/No.3370/13.01.010/2018-19 તારીખ: ૩૧ જાન્યુઆરી, ૨૦૧૯ અનુસાર ડિજિટલ વ્યવહારો સંબંધીત સેવાઓમાં ખામીઓ સામેની ફરીયાદો માટે રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાએ 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 - એમ્બડસમેન યોજના તરીકે ઓળખાશે અને તા.૩૧/૦૧/૨૦૧૯ થી અમલમાં આવશે. આ યોજના હેઠળ બેંકના ગ્રાહકો ધ્વારા સમગ્ર ભારત દેશમાં કરવામાં આવતા વ્યવહારોને જ લાગુ પડશે. આ યોજનાનું અમલીકરણ અને તેની જોગવાઈઓનું પાલન બેંક ધ્વારા રીઝર્વ બેંકના નીતિ નિયમો અનુસાર કરવામાં આવશે.
- (૨) આ યોજનાનું અમલીકરણ અને ગ્રાહકોની ફરીયાદોના નિરાકરણ માટે બેંક ધ્વારા બેંકની હેડ ઓફીસમાં કાર્યરત આસી. જનરલ મેનેજર (બેંકિંગ) ને નોડલ ઓફિસર તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવે છે. જેમનું સરનામું નીચે પ્રમાણે છે.

ધી અમદાવાદ ડિસ્ટ્રિક્ટ કો.ઓ. બેંક લિ.,
ગાંધીબીજના નાકે, ઈન્કમટેક્ ઓફીસ સામે,
આશ્રમ રોડ, અમદાવાદ-૩૮૦૦૦૯

ફોન નં.૦૭૯-૨૭૫૪૨૬૦૮-૦૯-૧૦-૧૧

- (૩) ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન અંગેની ફરીયાદનું નિવારણ બેંક ધ્વારા ૩૦ દિવસમાં કરવામાં આવશે. જો નોડલ ઓફિસર ધ્વારા ફરીયાદનું નિરાકરણ ૩૦ દિવસની અંદર ના કરવામાં આવે અથવા તો ફરીયાદના નિરાકરણથી ગ્રાહકને સંતોષ ના થાય અથવા તો બેંક ધ્વારા ગ્રાહકને થયેલ નુકશાન પેટે આપવામાં આવેલ વળતરથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ના હોય તો રિઝર્વ 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

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા

લા-ગજજર ચેમ્બર્સ, આશ્રમ રોડ, અમદાવાદ-૩૮૦૦૦૯

ફોન નંબર :: ૦૭૯-૨૬૫૮૨૩૫૭ / ૨૬૫૮૬૭૧૮

ફેક્સ નંબર :: ૦૭૯-૨૬૫૮૩૩૨૫

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

(એ) પ્રિપેઈડ ચુકવણી સાધનો ધ્વારા કરવામાં આવેલ વ્યવહારોમાં,

૧. વેપારીના એકાઉન્ટમાં યોગ્ય સમયમાં રકમ જમા કરવાની નિષ્ફળતા
૨. વોલેટસ / કાર્ડસમાં રીઝનેબલ સમયની અંદર ભંગોળ લોડ કરવામાં નિષ્ફળતા
૩. અનઓથોરાઈઝડ ઈલેક્ટ્રોનિક ભંગોળ ટ્રાન્સફર
૪. પ્રિપેઈડ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટમાં ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટની વેલીડિટી પુરી થતાં / બંધ કરવાની અરજી આવે તો રકમ ટ્રાન્સફર ન કરવામાં આવે / ટ્રાન્સફર કરવામાં ઈનકાર / વ્યાજબી સમયમાં ટ્રાન્સફર કરવામાં નિષ્ફળ રહે.
૫. યોગ્ય સમયમાં રીફંડ આપવામાં નિષ્ફળતા / રીવર્સ / રદ / કેન્સલ વ્યવહારોનાં કિસ્સામાં રીફંડ આપવામાં ઈનકાર / નિષ્ફળતા.
૬. પ્રમોશન ઓફરના નિયમો અને શરતો અનુસાર જો જમા કરેલ ના હોય
૭. પ્રિપેઈડ પેમેન્ટ સાધનો પર આર.બી.આઈ.ની અન્ય સુચનાઓનું પાલન કરેલ ના હોય.

(બી) મોબાઈલ / ઈલેક્ટ્રોનિક ભંગોળ ટ્રાન્સફર

બેંક ધ્વારા મોબાઈલ / ઈલેક્ટ્રોનિક ભંગોળ ટ્રાન્સફર કરવા માટેની નીચે મુજબની આર.બી.આઈ.ની સુચનાઓનું પાલન ના કરેલ હોય, જેમ કે-

૧. યોગ્ય સમયની અંદર ઓનલાઈન ચુકવણી / ફંડ ટ્રાન્સફર કરવામાં નિષ્ફળતા,



૨. અનઓથોરાઈઝડ ભંડોળ ટ્રાન્સફર
 ૩. નકકી કરેલ સમયમર્યાદાની અંદર શાહકો ધ્વારા આપવામાં આવેલ સ્ટોપપેમેન્ટની સુચનાઓ પર કાર્યવાહી કરવામાં નિષ્ફળતા.
 ૪. નિષ્ફળ ચુકવણીનાં વ્યવહારોના કિસ્સામાં શાહક ખાતામાંથી ડેબીટ થયેલ રકમને શાહકના ખાતામાં નિયત સમય મર્યાદામાં જમા આપવામાં ન આવેલ હોય.
 ૫. મોબાઈલ/ઈલેક્ટ્રોનિક ભંડોળ ટ્રાન્સફર ઉપર રીઝર્વ બેંકની અન્ય સુચનાઓનું પાલન ના કરેલ હોય.
- (સી) યુનીફાઈડ પેમેન્ટ ઈન્ટરફેસ (યુપીઆઈ), ભારત બીલ ચુકવણી પદ્ધતિ (બીબીપીએસ), ભારત ક્યુઅર કોડ, યુપીઆઈ ક્યુઅર કોડ ધ્વારા થતા વ્યવહારોમાં રીઝર્વ બેંક ધ્વારા આપવામાં આવેલ સુચનાઓનું પાલન ના કરવામાં આવેલ હોય. જેવા કે-
- (એ) લાભાર્થીના એકાઉન્ટમાં ભંડોળ જમા આપવાની નિષ્ફળતા
 - (બી) લાભાર્થીના ખાતામાં ભંડોળ જમા આપવાની નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં મૂળ સભ્યને રકમ સમયમર્યાદામાં પરત આપવામાં નિષ્ફળતા.
 - (સી) ટ્રાન્ઝેક્શન નિષ્ફળ થયા હોય તેવા કિસ્સામાં મેમ્બરના ખાતામાં પૈસા પરત આપવામાં થતો વિલંબ.
 - (ડી) યુનીફાઈડ પેમેન્ટ ટ્રાન્ઝેક્શન ઈન્ટરફેસ (યુપીઆઈ/ભારત બીલ પેમેન્ટ સીસ્ટમ- (બીબીપીએસ), ભારત ક્યુઅર કોડ, યુપીઆઈ ક્યુઅર કોડ ધ્વારા પેમેન્ટની ચુકવણી કરવા અંગે રીઝર્વ બેંકની અન્ય સુચનાઓનું પાલન ના કરવું.
- (ડી) બેંકની ભુલને કારણે લાભાર્થીના ખાતામાં ખોટી રીતે ભંડોળનું ટ્રાન્સફર અને રીવર્ટસલ કરવા માટેના લાગતા સમયમર્યાદાનું ઉલ્લંઘન.
 - (ઈ) બીજી કોઈપણ બાબત ડિજિટલ વ્યવહારો અંગે કે જેમાં ફી તથા ચાર્જીસ આવી જાય તેનું રીઝર્વ બેંક ધ્વારા આપેલા નિર્દેશોનું ઉલ્લંઘન.
- (૫) ફરીયાદ કરવા માટેની માર્ગદર્શિકા :
- (૧) કોઈપણ વ્યક્તિ તે પોતે અથવા તો તેના ધ્વારા નિયુક્ત થયેલ વ્યક્તિ (એડવોકેટ સિવાયની) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે નિયુક્ત થયેલ નોડલ ઓફિસરને / લોકપાલને લોકપાલના અધિકારક્ષેત્રમાં આવેલી તમામ શાખાઓ / ઓફીસની ફરીયાદ કરી શકે છે.
 - (૨) ફરીયાદ ફરીયાદી અથવા તેના ધ્વારા નિયુક્ત થયેલ વ્યક્તિ ધ્વારા લેખીતમાં સહી સાથે એનેક્ષર-એ માં દર્શાવ્યા મુજબના ફોર્મમાં નીચેની વિગતો સ્પષ્ટપણે જણાવીને ફરીયાદ કરી શકે છે. એનેક્ષર-એ શાખા સ્તરે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
 - (એ) ફરીયાદીનું નામ અને સરનામું
 - (બી) શાખાનું નામ અને સરનામું કે જેના માટે ફરીયાદ કરવામાં આવેલી છે.
 - (સી) ફરીયાદ કરવાના તથ્યો સ્પષ્ટ રીતે લખવાના રહેશે.
 - (ડી) ફરીયાદ કરનારને થતા નુકશાનની વિગતો
 - (લ) રાહત માંગી હોય તો તેની વિગત
 - (૩) (એ) ડિજિટલ વ્યવહારો માટેની ફરીયાદ લોકપાલને નીચેના સંજોગોમાં જ કરી શકાશે.
 - (i) ફરીયાદીએ પ્રથમ બેંકને લેખીતમાં ફરીયાદ કરેલ હોય અને તે ફરીયાદ બેંક ધ્વારા ફગાવી દેવામાં આવી હોય.
 - (ii) ફરીયાદી ધ્વારા બેંકને ફરીયાદ કર્યા બાદ એક મહિનાની અંદર જવાબ ના મળેલ હોય અથવા
 - (iii) 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 બેંકે જવાબ ન આપેલ હોય તો ફરીયાદ તારીખથી એક વર્ષ અને એક મહિના સુધી ફરીયાદ કરી શકશે.
 - (સી) જો લોકપાલ નકકી કરે તો, વિશેષ કિસ્સામાં ફરીયાદ ઈન્ડિયન લીમીટેશન એક્ટ ૧૯૬૩ માં નકકી કરેલ સમયમર્યાદામાં કરી શકશે.
- (૪) નીચેના સંજોગોમાં ફરીયાદ કરી શકાશે નહીં.
- (એ) ફરીયાદ એવા સમાન કારણોને સંબંધીત હોય જ્યાં લોકપાલ ધ્વારા અગાઉની કાર્યવાહીમાં મેરીટ ધ્વારા સેટલ કરેલ હોય અથવા તેના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય તેવા કિસ્સામાં ફરીયાદ કરી શકાશે નહીં.



