

પરિશિષ્ટ એ
મુખ્ય વિશેષતા ના સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

લાગુ પડે છે: - ની જોગવાઈઓ હેઠળ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (RE) દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ માટે રિઝર્વ બેંક ના ભારત એક્ટ, 1934, આ બેંકિંગ નિયમન એક્ટ, 1949, અને આ યુકવણી અને સમાધાન સિસ્ટમ્સ, એક્ટ, 2007. રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી અર્થ a બેંક અથવા a નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની અથવા a સિસ્ટમ સહભાગી તરીકે વ્યાખ્યાયિત માં આ યોજના અથવા કોઈપણ અન્ય એન્ટિટી તરીકે શકે છે સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે દ્વારા અનામત બેંક થી સમય પ્રતિ સમય માટે હદ નથી બાકાત હેઠળ આ યોજના

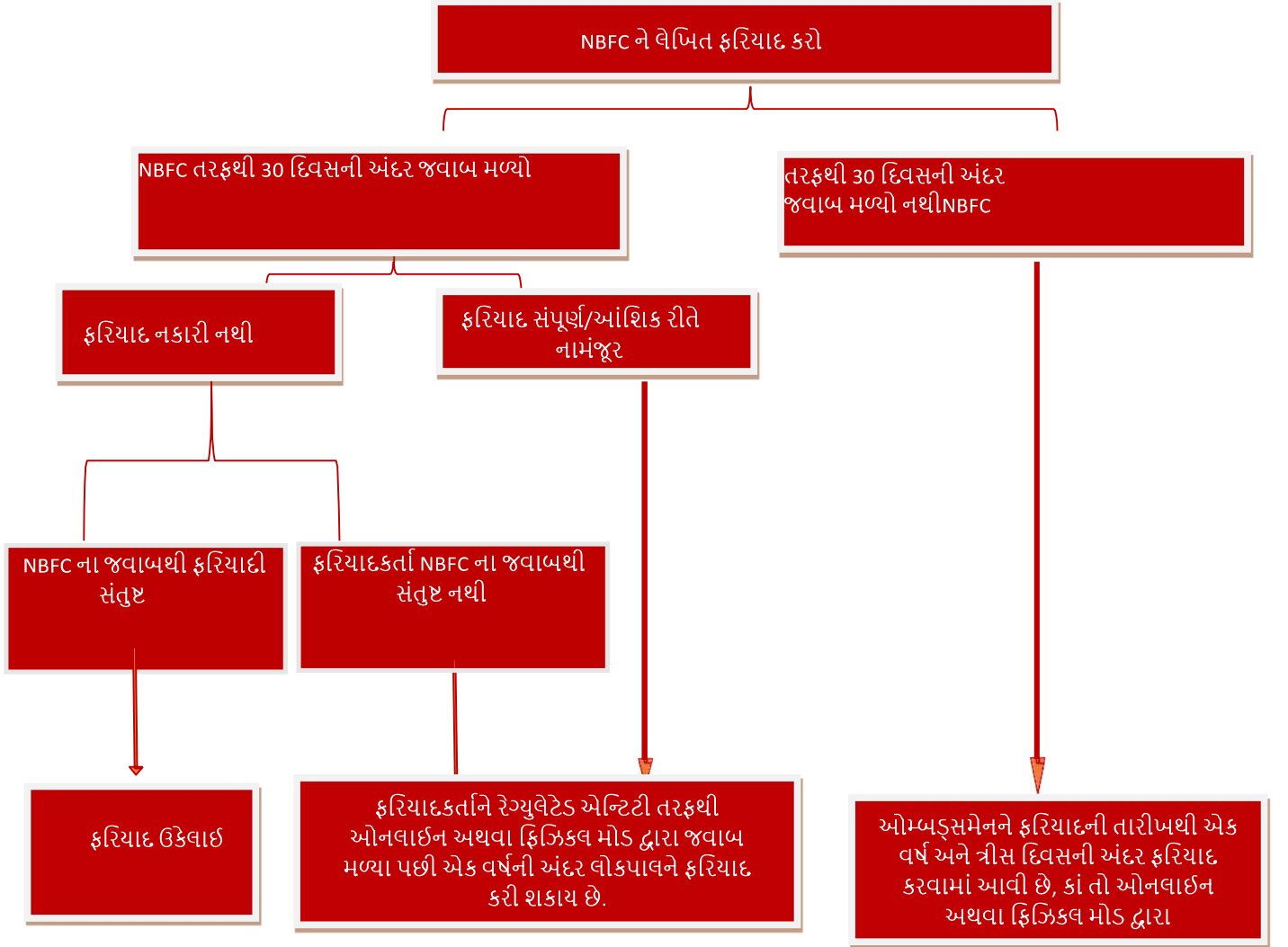
યોજના હેઠળ ધ્યાનમાં ન લેવાતી બાબતો: -

- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (RE) નો વાણિજ્યિક જજમેન્ટ/વ્યાપારી નિર્ણય.
- આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટ સંબંધિત વિકેતા અને નિયમન કરેલ એન્ટિટી વચ્ચે વિવાદ.
- ફરિયાદ સીધી લોકપાલને સંબોધવામાં આવતી નથી.
- નિયમન કરેલ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો.
- વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારના આદેશના પાલનમાં નિયમન કરેલ એન્ટિટી દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે.
- સેવા રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી પૂર્વાવલોકનમાં નથી.
- નિયમન કરાયેલ એકમો વચ્ચે વિવાદ.
- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના એમ્પ્લોયર-કર્મચારી સંબંધોને સંડોવતો વિવાદ.
- વિવાદ કે જેના માટે કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005ની કલમ 18 માં ઉપાય આપવામાં આવ્યો છે.
- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના ગ્રાહકોને લગતો વિવાદ સ્કીમ હેઠળ સમાવેલ નથી.

સ્કીમ હેઠળની ફરિયાદ જૂઠી રહેશે નહીં સિવાય કે:

- સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદીએ નિયમનકારી એન્ટિટીને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને-
a ફરિયાદ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી અથવા ફરિયાદકર્તાને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર જવાબ મળ્યો ન હતો અને
b ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી જવાબ મળ્યા પછી 1 વર્ષની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે અથવા જ્યાં ફરિયાદની તારીખથી 1 વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો નથી.
- ફરિયાદ એ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે -
a લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી અથવા 1 અથવા વધુ ફરિયાદી અથવા સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન હોય.
b કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી અથવા 1 અથવા વધુ ફરિયાદી અથવા સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન હોય.
c કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદમાં કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસમાં પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવામાં આવેલ ફોજદારી કાર્યવાહીનો સમાવેશ થતો નથી.
- ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી.
- આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમન કરેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી.
- ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે.
- ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે ફરિયાદી પોતે વકીલ હોય.

પ્રક્રિયા પ્રતિ હોવું અનુસર્યું દ્વારા આ ગ્રાહક પ્રતિ ફાઇલ a ફરિયાદ:



પ્રક્રિયા પ્રતિ ફાઇલ ફરિયાદ:

એ ફરિયાદ કરી શકો છો હોવું નોંધાયેલ ક્યાં તો ઓનલાઇન દ્વારા આ પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in> અથવા દ્વારા પર કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ (યોગ્ય રીતે સહી કરેલ). નીચે સરનામું:

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર અનામત
બેંક ના ભારત,
ચોથો માળ, સેક્ટર 17,
ચંદીગઢ - 160017
ઈમેલ - CRPC@rbi.org.in

કેવી રીતે કરે છે લોકપાલ લેવું આ નિર્ણય?

- ઓમ્બ્ડ્સમેન/ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ ફરિયાદી અને RE વચ્ચે સુવિધા અથવા સમાધાન દ્વારા કરાર અથવા મધ્યસ્થી
- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકૃતિની છે અને તે કોઈ નિયમથી બંધાયેલી નથી પુરાવાના.
- ફરિયાદ છે માનવામાં આવે છે પ્રતિ હોવું ઉકેલાઈ ક્યારે: -
- તે છે સ્થાયી દ્વારા આર.ઇ ઉપર આ હસ્તક્ષેપ ના આ લોકપાલ અથવા
- ફરિયાદી ધરાવે છે સંમત થયા માં લેખન અથવા અન્યથા (રેકોર્ડ કરેલ) કે આ રીત અને હદ ના આઠરાવ ના આ ફરિયાદ છે સંતોષકારક અથવા
- ફરિયાદી ધરાવે છે પાછી ખેંચી ફરિયાદ સ્વેચ્છાએ
- સ્ક્રીમની કલમ 16 હેઠળ ફરિયાદ નકારવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, લોકપાલ એક પાસ કરશે પુરસ્કાર

અપીલ પહેલાં અપીલ સત્તા

જો ફરિયાદકર્તા આ યોજનાની કલમ 15(1) હેઠળના પુરસ્કારથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા આ યોજના હેઠળ કલમ 16(2)(c) થી 16(2)(f) હેઠળ ફરિયાદનો અસ્વીકાર.



ફરિયાદી એવોર્ડ/અસ્વીકાર મળ્યાની તારીખના ત્રીસ દિવસની અંદર એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

નામ અને સંપર્ક કરો વિગતો ના આચાર્યશ્રી નોડલ અધિકારી/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી:

નામ	કુ. સૃષ્ટિ પડિયા
સરનામું	ત્રીજો માળ, 12B, ટેકનીપ્લેક્સ-II આઈટી પાર્ક, બંધ. વીર સાવરકર ફ્લાયઓવર, ગોરેગાંવ (પશ્ચિમ), મુંબઈ - 400 062, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
સંપર્ક કરો ના.	+91 22 6249 2700
ઈ-મેલ ID	grievanceofficer@ashvfinance.com