

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

લાગુ પડે છે: -રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા એક્ટ, 1934, બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 અને પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ, એક્ટ, 2007 ની જોગવાઈઓ હેઠળ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (RE) દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ માટે. રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી એટલે બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની અથવા સિસ્ટમ પાર્ટિસિપન્ટ જે સ્કીમમાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવી છે અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે ઉલ્લેખિત કરવામાં આવી હોય તે હદ સુધી સ્કીમ હેઠળ બાકાત રાખવામાં આવેલ નથી.

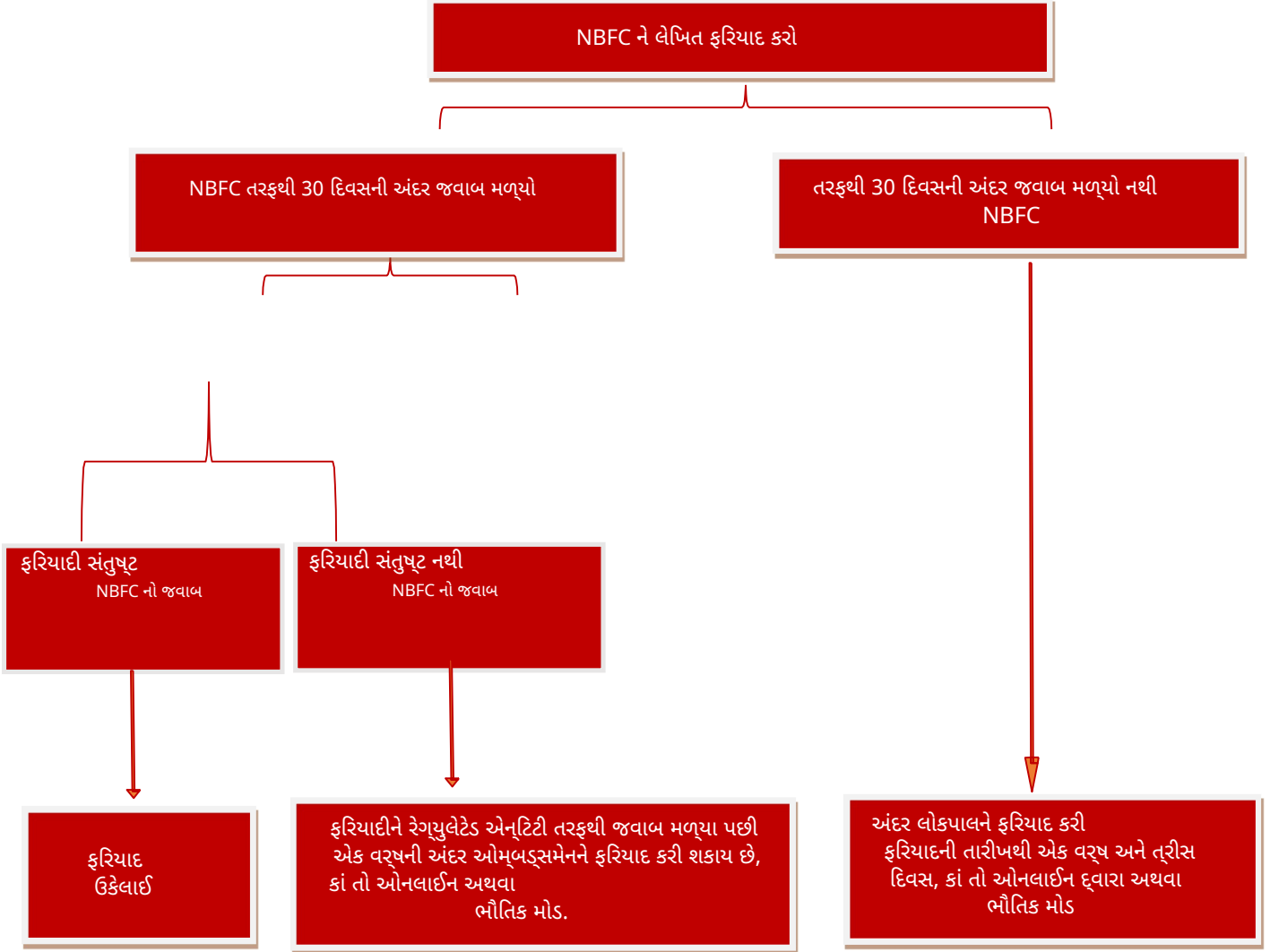
યોજના હેઠળ ધ્યાનમાં ન લેવાતી બાબતો: -

- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (RE)નો વાર્ષિક જજમેન્ટ/વ્યાપારી નિર્ણય. આઉટસોર્સિંગ કરાર
- સંબંધિત વિકરેતા 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. નિયમનકારી
- સંસ્થાઓ વચ્ચે વિવાદ.
- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના એમ્પ્લોયર-કર્મચારી સંબંધને સંડોવતો વિવાદ.

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 અથવા જ્યાં ફરિયાદની તારીખથી 1 વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે તે પછી 1 વર્ષની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
- ફરિયાદ એ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે -
 - a લોકપાલ સમક્ષ પેન્ટિંગ 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 પેન્ટિંગ 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 અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસની સામે પેન્ટિંગ 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.
- ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે ફરિયાદી પોતે એડવોકેટ હોય.

ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ગ્રાહક દ્વારા અનુસરવાની પ્રક્રિયા:



ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:

<https://cms.rbi.org.in> પોર્ટલ દ્વારા અથવા નીચે આપેલા સરનામે કેન્દ્રિય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર પર ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ (યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષરિત) દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.

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

લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- ઓમ્બ્ડ્સમેન/ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરિયાદી અને RE વચ્ચેના કરાર દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરે છે.
- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકૃતિની છે અને તે પુરાવાના કોઈપણ નિયમથી બંધાયેલી નથી.
- ફરિયાદનું નિરાકરણ ત્યારે માનવામાં આવે છે જ્યારે: -
 - લોકપાલના હસ્તક્ષેપ પર RE દ્વારા તેનું સમાધાન થાય છે અથવા
 - ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યથા (રેકોર્ડ કરેલ) સંમત થયા છે કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે અથવા
 - ફરિયાદીએ સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી છે
 - સ્ક્રીમની કલમ 16 હેઠળ ફરિયાદ નકારવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, લોકપાલ એવોર્ડ પસાર કરશે.

એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ

જો ફરિયાદકર્તા આ યોજનાની કલમ 15(1) હેઠળના એવોર્ડથી 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.

મુખ્ય નોડલ ઓફિસર/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો:

નામ	કુ. મોનિકા થડેશ્વર (વરિયાવા)
સરનામું	3જી ફ્લોર, 12B, ટેકનીપ્લેક્સ-II આઈટી પાર્ક, બંધ. વીર સાવરકર ફ્લાયઓવર, ગોરેગાંવ (પશ્ચિમ), મુંબઈ - 400 062, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
સંપર્ક નં.	+ 91 22 6249 2700
ઈ-મેલ આઈડી	monika.thadeshwar@ashvfinance.com