

પરિશાષ એ
ઇન્ટિગ્રેટની મુખ્ય વિશેષતાઓઓમ્બડસમેન સ્કીમ, 2021

લાગુ પડે છે: -રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934, બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 અને પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ, એક્ટ, 2007ની જોગવાઈઓ હેઠળ રેગ્યુલેટિંગ એન્ટિટી (RE) દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ માટે. રેગ્યુલેટિંગ એન્ટટી એટલે બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની અથવા સિસ્ટમ સહભાગી જે યોજનામાં વ્યાખ્યાચિત કરવામાં આવી છે અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમય-સમય પર નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલ કોઈપણ અન્ય એન્ટટી જે યોજના હેઠળ બાકાત નથી.

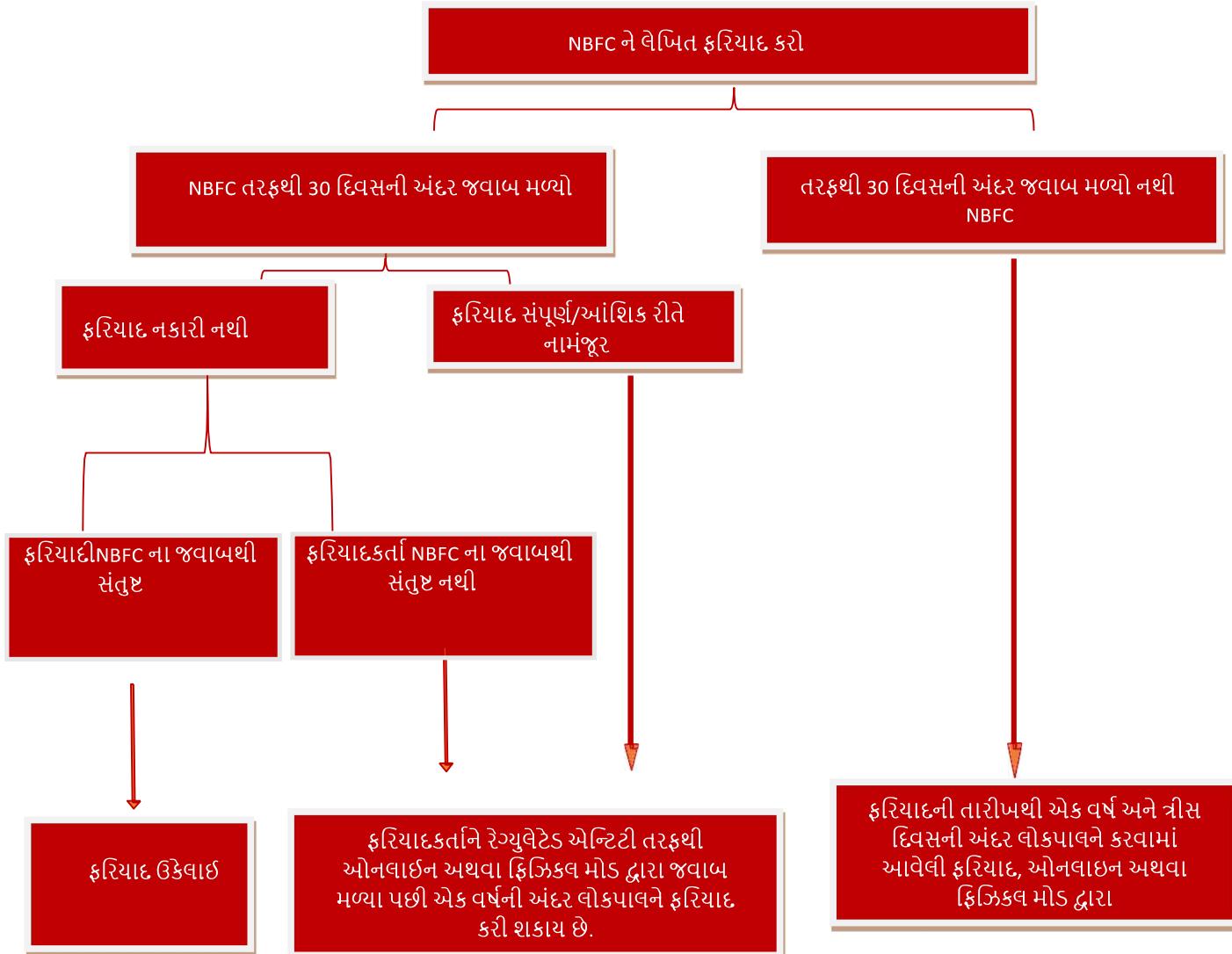
યોજના હેઠળ ધ્યાનમાં ન લેવાની બાબતો: -

- કોમર્શિયલ જ્જમેન્ટ/ કોમર્શિયલરેગ્યુલેટિંગ એન્ટટી (RE) નો નિર્ણય.
- વિકેતા અને નિયમન વચ્ચે વિવાદાઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટથી સંબંધિત એન્ટટી.
- ફરિયાદનો નિકાલ થતો નથીસીધા લોકપાલને.
- સામે સામાન્ય ફરિયાદોરેગ્યુલેટિંગ એન્ટટીનું મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ.
- વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારના આદેશના પાલનમાં નિયમન કરેલ એન્ટટી દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે.
- સેવારિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી પૂર્વવલોકનમાં નથી.
- વચ્ચે વિવાદરેગ્યુલેટિંગ એન્ટટીઝ.
- એમ્પલોયર-કર્મચારીને સંડોવતા વિવાદનિયમન કરેલ એન્ટટીનો સંબંધ.
- વિવાદ કે જેના માટે કેંદ્ર ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005ની કલમ 18 માં ઉપાય આપવામાં આવ્યો છે.
- રેગ્યુલેટિંગ એન્ટટીના ગ્રાહકોને લગતો વિવાદ સ્કીમ હેઠળ સમાવેલ નથી.

સ્કીમ હેઠળની ફરિયાદ જૂદી રહેશે નહીં સિવાય કે:

- સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદીએ નિયમનકારી એન્ટટીને વેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને-
 - ફરિયાદસંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નામંજૂર કરવામાં આવી છે અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી અથવા ફરિયાદકર્તાને રેગ્યુલેટિંગ એન્ટટીને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર જવાબ મળ્યો નથી અને
 - ફરિયાદીને રેગ્યુલેટિંગ એન્ટટી 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 -
 - 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.
 - કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આબિટ્રેટર સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આબિટ્રેટર 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.
 - કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદમાં ફોજદારીનો સમાવેશ થતો નથીકોઈ અથવા ટ્રિબ્યુનલ અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવાયો.
- ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી.
- આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ મર્યાદાની મુદ્દત પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમન કરેલ એન્ટટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી.
- ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે ફરિયાદી પોતે એડવોકેટ હોય.

ઘનવાની કાર્યવાહીફરિયાદ નોંધાવવા માટે ગ્રાહક દ્વારા અનુસરવામાં આવે છે:



પ્રક્રિયાફરિયાદ દાખલ કરવા માટે:

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

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર ભારતીય
 રિઝર્વ બેંક,
 4થી માળ, સેક્ટર 17,
 યંદીગઢ – 160017 ઇમેલ -
 CRPC@rbi.org.in

લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- ઓમ્બ્રિઝસમેન/ડેપ્યુટી ઓમ્બ્રિઝસમેન ફરિયાદી અને RE વચ્ચેના કરાર દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરે છે.
- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિમ પ્રકૃતિની છે અને તે પુરાવાના કોઈપણ નિયમથી બંધાયેલી નથી.
- ફરિયાદજ્યારે ઉકેલાઈ ગયો હોવાનું માનવામાં આવે છે: -
- લોકપાલના હસ્તક્ષેપ પર RE દ્વારા તેનું સમાધાન થાય છે અથવા
- ફરિયાદી સહમત છેલેખિતમાં અથવા અન્યથા (રેકૉર્ડ કરેલ) કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે અથવા
- ફરિયાદીએ ફરિયાદ પાછી જેણી લીધી છેસ્વેચ્છાએ
- સ્કીમની કલમ 16 હેઠળ ફરિયાદ નકારવામાં ન આવે તાં સુધી, લોકપાલ એવોર્ક પસાર કરશે.

પહેલાં અપીલ કરોએપેલેટ ઓથોરિટી

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 ત્રીજ દિવસની અંદર એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

પ્રિન્સપાલ નોડલનું નામ અને સંપર્ક વિગતોઅધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી:

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