

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

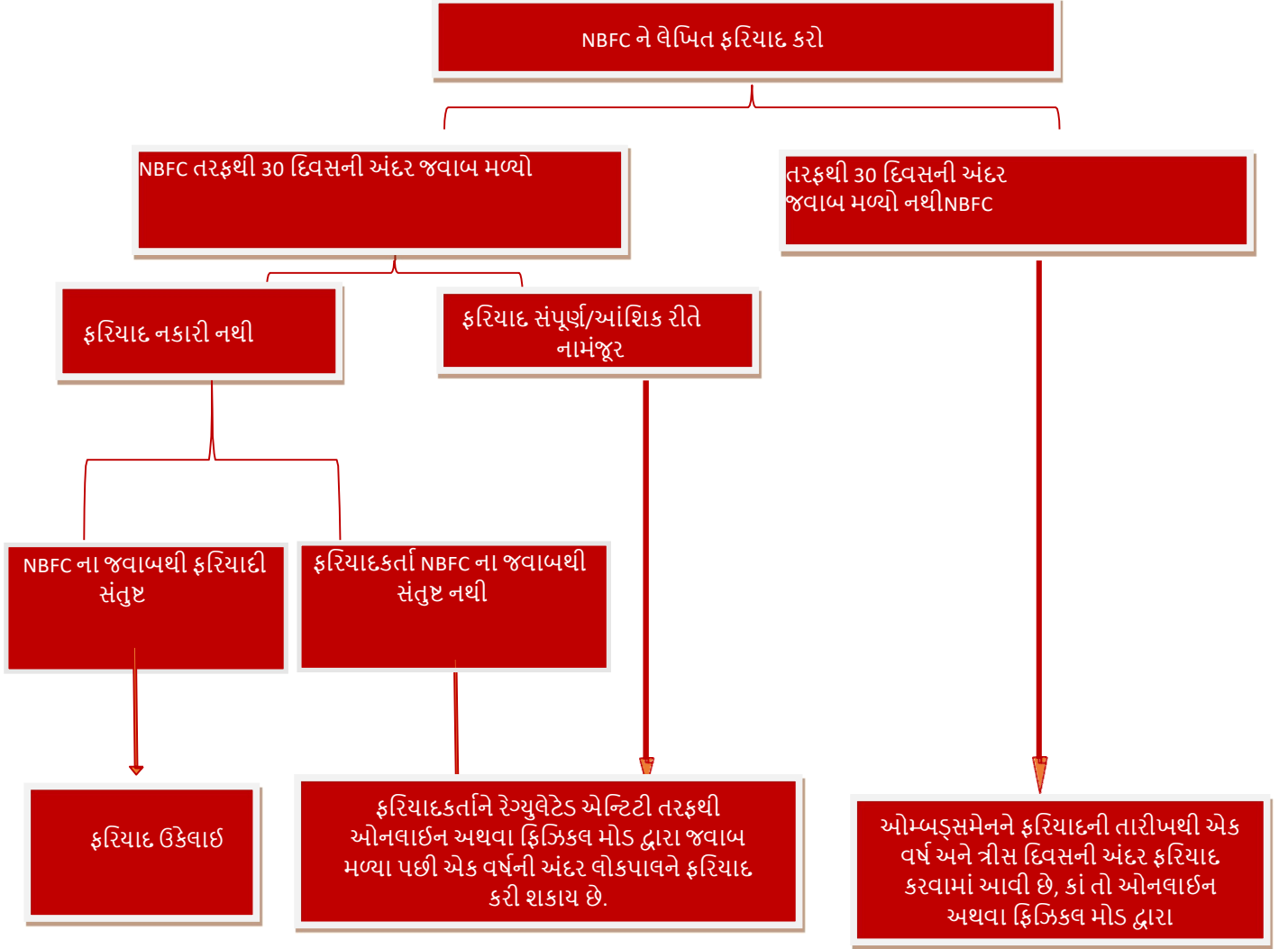
યોજના હેઠળ ધ્યાનમાં ન લેવાતી બાબતો: -

- 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

કંપની, ફરિયાદની પ્રાપ્તિ પર, તેના પર આધાર રાખેલા દસ્તાવેજોની નકલો સાથે ફરિયાદમાંના જવાબોના જવાબમાં તેનું લેખિત સંસ્કરણ, નિરાકરણ માટે લોકપાલ સમક્ષ 15 દિવસની અંદર ફાઇલ કરે છે.

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
- સ્કીમની 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, ટેકનીવેક્સ-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