<u>એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021ના મુખ્ય પરિબળો</u>

અમલપાત્રતા: - ભારતીય રિઝર્વ બેંક ધારા, 1934, બેન્કિંગ નિયમન ધારા, 1949, અને પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007ની જોગવાઈઓ હેઠળ નિયમનકારી સંસ્થા (આરઈ) દ્વારા પૂરી પડાતી સેવા.

નિયમન હેઠળની સંસ્થાનો મતલબ થાય કોઈ બેંક અથવા નોન-બેન્કિંગ નાણા કંપની અથવા સિસ્ટમ સહભાગી કે જેની વ્યાખ્યા આ સ્કીમ હેઠળ કરાયેલી હોય અથવા અન્ય કોઈ સંસ્થા કે જેને રિઝર્વ બેંક દ્વારા આ સ્કીમ હેઠળ બાકાત ન રખાય તેની મર્યાદા સુધી નિર્ધારિત કરવામાં આવી હોય.

આ સ્કીમ હેઠળ વિચારાધીન ન રહેતી બાબતો: -

- કોમર્શિયલ ચુકાદા/ નિયમનકારી સંસ્થાના (આરઈ) નિર્ણયો.
- આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટને લગતી નિયમનકારી સંસ્થા અને વેન્ડર વચ્ચેની તકરારો
- સીધેસીધી લોકપાલ દ્વારા સંબોધિત ન કરાતી તકરારો.
- નિયમનકારી એકમના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામેની સામાન્ય તકરારો
- એવી તકરારો કે જેમાં નિયમનકારી એકમ દ્વારા કોઈ વૈધાનિક અથવા કાયદા અનુપાલન સત્તામંડળના આદેશના અનુસરણમાં આદરાયેલાં પગલાં સામેલ હોય
- રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી અધિકારક્ષેત્રમાં ન આવતી સેવાઓ.
- નિયમનકારી એકમો વચ્ચેની તકરારો.
- નિયમનકારી એકમના કર્મચારીથી કર્મચારી સાથેના સંબંધોમાંની તકરારો

આ સ્કીમ હેઠળની ફરિયાદો લાગુ નહીં પડે સિવાય કે

- આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલાં ફરિયાદીએ, નિયમનકારી એકમને લેખિતમાં ફરિયાદ કરી હોય અને
    a. ફરિયાદને આંશિક કે સંપૂર્ણપણે ફગાવી દેવાઈ હોય અને ફરિયાદી તે પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ઠ ન હોય અથવા નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસમાં ફરિયાદીને પ્રત્યુત્તર ન મળ્યો હોય અને

    b. નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી પ્રત્યુત્તર મળ્યા પછીના 1 વર્ષની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરાઈ હોય અથવા ફરિયાદની તારીખથી 1 વર્ષ અને 30 દિવસમાં કોઈ પ્રત્યુત્તર જ ન મળ્યો હોય.

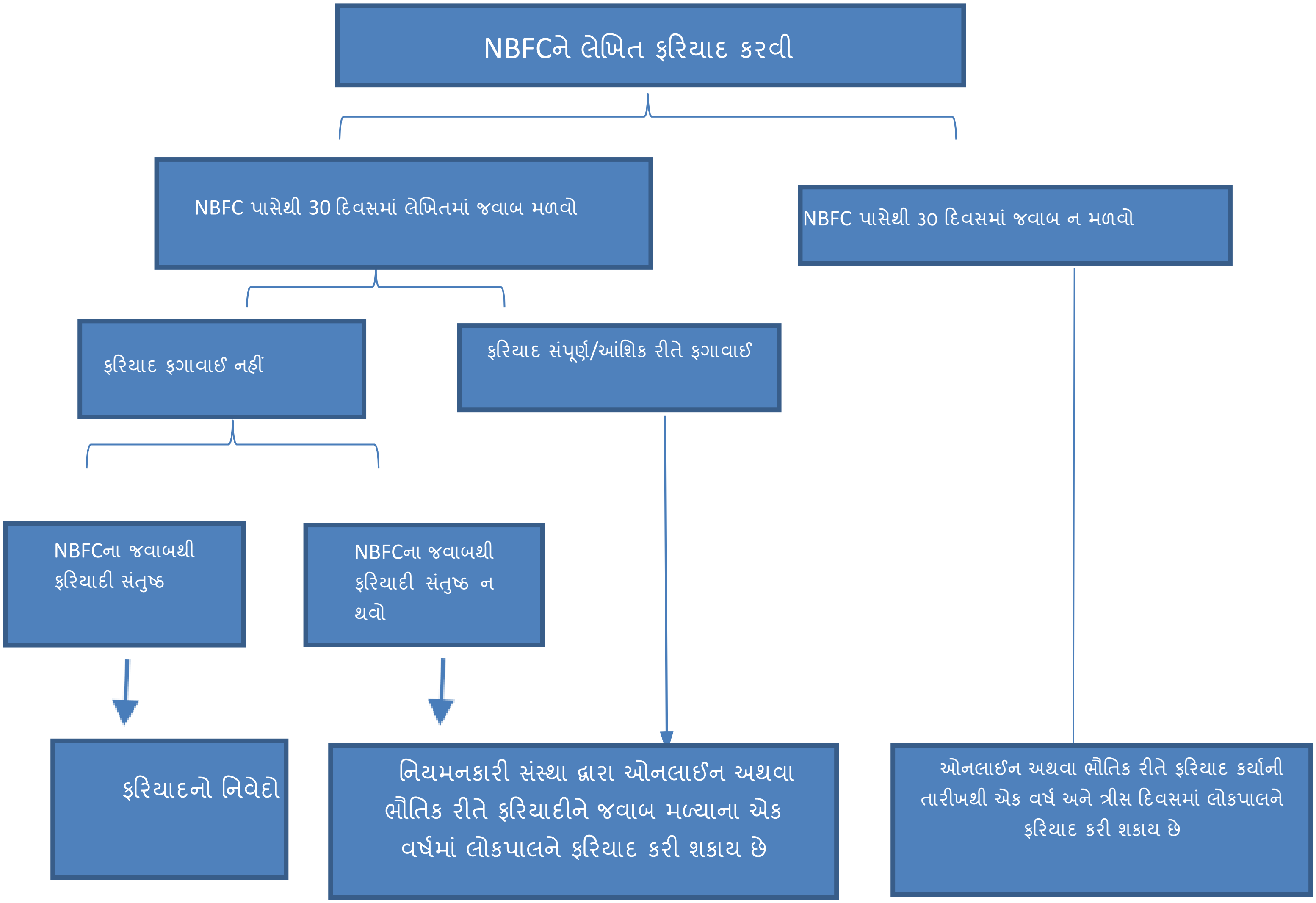
- ફરિયાદ એવા પગલાં માટેના અનુસંધાનમાં કરાઈ ન હોય કે જે અગાઉ–
    a. લોકપાલ સમક્ષ પડતર હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા ધારધોરણો મુજબ જેમાં કામ કરાયું હોય, પછી ભલેને તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય અથવા તેમાં 1 અથવા વધુ ફરિયાદી અથવા પક્ષકારો સામેલ હોય.

b. કોઈ કોર્ટ, ટ્રિબ્યૂનલ અથવા લવાદ સમક્ષ પડતર હોય અથવા કોર્ટ દ્વારા ધારાધોરણો મુજબ જેમાં કામ પાર પાડ્યું હોય. પછી ભલેને ટ્રિબ્યૂનલ અથવા લવાદને તે ફરિયાદ એક જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય અથવા તેમાં 1 અથવા વધુ ફરિયાદી અથવા પક્ષકારો સામેલ હોય.

c. એક જ પગલાંના સંબંધમાં ફરિયાદની અંદર કોઈ ફોજદારી કાર્યવાહી પડતર હોય અથવા તો કોઈ કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યૂનલ દ્વારા તેમાં નિર્ણય લેવાયો હોય અથવા તો કોઈ પોલીસ કાર્યવાહી ફોજદારી ગુનામાં આરંભાઈ હોય.

- ફરિયાદ આક્રમક અથવા ગાળાગાળીયુક્ત અથવા અતિક્રમણકારી પ્રકારની ન હોય.
- લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠલ આવા દાવા માટે સમય મર્યાદા પૂર્ણ થતા પહેલાં નિયમનકારી સંસ્થા સમક્ષ ફરિયાદ કરાઈ હોય.
- સ્કીમના નિયમ 11 અનુસાર સંપૂર્ણ માહિતી ફરિયાદીએ પૂરી પાડેલી હોય.
- ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ રૂબરૂમાં કરી હોય અથવા ફરિયાદી પોતે વકીલ ન હોય તે સંજોગોમાં વકીલ સિવાયની અન્ય વ્યક્તિ દ્વારા રૂબરૂમાં કરાવેલી હોય.

ફરિયાદ નોંધાવવા ગ્રાહક દ્વારા અનુસરાયેલી પ્રક્રિયા



ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા

પોર્ટલ https://cms.rbi.org.in દ્વારા ઓનલાઈન અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા નીચે આપેલા સરનામે સેન્ટ્રલાઈઝ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને ભૌતિક માધ્યમે (યોગ્ય હસ્તાક્ષર સાથે) ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.:

સેન્ટ્રલાઈઝ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ભારતીય રિઝર્વ બેંક,
4થો માળ, સેક્ટર 17, **ચંડિગઢ** – 160017

લોકપાલ કેવી રીતે પગલાં લઈ શકે છે?

- લોકપાલ/નાયબ લોકપાલ ફરિયાદી અને આરઈ વચ્ચે સમાધાન અથવા સુલેહ અથવા મધ્યસ્થીની

પ્રક્રિયા દ્વારા સંમતિ સધાવવા કટિબદ્ધ છે.

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશના પ્રકારની જ હોય છે અને તે કોઈ પણ પૂરાવાના નિયમને આધિન નથી.
- ફરિયાદ ઉકેલાઈ ગયેલી ગણાશે જ્યારે: -
  a. લોકપાલના હસ્તક્ષેપ દ્વારા આરઈ દ્વારા તેનું સમાધાન કરાય અથવા
  b. ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યત્ર (રેકોર્ડેડ) એ રીતે અને એ મર્યાદા સુધી તકરારના સમાધાનકારી ઉકેલ માટે સંમત થાય અથવા
  c. ફરિયાદી પોતાની ફરિયાદ સ્વૈચ્છિક રીતે પાછી ખેંચે
- સ્કીમના નિયમ 16 મુજબ ફરિયાદ પાછી ન ખેંચાય, ત્યાંસુધી લોકપાલ ચુકાદો આપશે.

એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ

આ સ્કીમના નિયમ 15 (1) હેઠળના ચુકાદાથી ફરિયાદી સંતુષ્ઠ ન હોય અથવા આ સ્કીમના નિયમ 16(2)(c)થી 16(2)(f)હેઠળ ફરિયાદ ફગાવાય.

→

ફરિયાદી ચુકાદાની પ્રાપ્તિ/ ફગાવાયાની તારીખથી ત્રીસ દિવસમાં એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે

કંપનીના પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો

પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર	**ઓફિસનું સરનામું**	**ઈમેઈલ આઈડી**
ત્રયી સરકાર	વૈષ્ણવી ટચ સક્યુરે, ઇબબલુર, બેલ્લાનદુર, બંગલોરે, કર્ણાટક 560102	nodaloffice@navi.com