

રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021

બેંકિંગ વિનિયમન અધિનિયમ, 1949 (1949 ના 10) ની કલમ 35A, ભારતીય રિઝર્વ બેંક અધિનિયમ, 1934 (1934 ના 2) ની કલમ 45-L અને ચુકવણી અને સમાધાન યોજના અધિનિયમ, 2007 (2007 નો 51) ની કલમ 18 હેઠળ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓના સંબંધમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદોના ઝડપી અને ખર્ચ-અસરકારક રીતે નિરાકરણ માટેની યોજના.

પ્રકરણ - 1

પ્રારંભિક

1. ટૂંકું શીર્ષક, પ્રારંભ, વિસ્તાર અને લાગુતા

- (1) આ યોજનાને રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 કહેવાશે.
- (2) તે ભારતીય રિઝર્વ બેંક નિર્દિષ્ટ કરે તે તારીખથી અમલમાં આવશે.
- (3) આનો વિસ્તાર સંપૂર્ણ ભારતમાં રહેશે.
- (4) આ યોજના ભારતીય રિઝર્વ બેંક અધિનિયમ, 1934, બેંકિંગ વિનિયમન અધિનિયમ, 1949 અને ચુકવણી અને સમાધાન યોજના અધિનિયમ, 2007ની જોગવાઈઓ હેઠળ ભારતમાં નિયમન કરાયેલ સંસ્થા દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી સેવાઓ પર લાગુ થશે.

2. યોજનાની સ્થગિતતા

- (1) રિઝર્વ બેંક, જો સંતુષ્ટ હોય કે આમ કરવું ઉચિત છે, તો તે યોજનાની તમામ અથવા કોઈપણ કલમોનું સંચાલન, સામાન્ય રીતે અથવા કોઈપણ રીતે ઉલ્લેખિત નિયમનકારી સંસ્થાનાના સંબંધમાં, આદેશમાં નિર્દિષ્ટ સમય માટે આદેશ દ્વારા સ્થગિત કરી શકે છે.
- (2) રિઝર્વ બેંક, ઓર્ડર દ્વારા, સમયાંતરે, ઉપરોક્ત આદેશ મુજબના કોઈપણ સ્થગિતતા અવધિને, તેને યોગ્ય લાગે તેમ, સમયાંતરે લંબાવી શકે છે.

3. વ્યાખ્યાઓ

- (1) યોજનામાં, જ્યાં સુધી કે સંદર્ભ થી અન્યથા જરૂરી ન હોય:

- (a) "અપીલ અધિકારી" એટલે યોજનાનું સંચાલન કરતા રિઝર્વ બેંકના વિભાગના પ્રભારી કારોબારી સંચાલક;
- (b) "અપીલ અધિકારી કાર્યાલય" એટલે રિઝર્વ બેંકનો એ વિભાગ જે યોજનાનું પ્રશાસન કરી રહેલ છે;

- (c) "અધિકૃત પ્રતિનિધિ" નો અર્થ એ છે કે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ કે જે લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત કરાયેલ હોય;
- (d) "નિર્ણય" એટલે યોજના અનુસાર લોકપાલ દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલ નિર્ણય;
- (e) "બેંક" નો અર્થ બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ 'બેન્કિંગ કંપની', 'અનુરૂપ નવી બેંક', 'પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંક', 'સ્ટેટ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા' અને 'સહકારી બેંક' કે જે બેંકિંગ બેંકિંગ વિનિયમન અધિનિયમ, 1949 ની કલમ 56 (C) યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં ન આવે તે હદ સુધી, પરંતુ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંકલ્પ અથવા સમાપન અથવા નિર્દેશો હેઠળ અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કોઈપણ અન્ય બેંકનો સમાવેશ થતો નથી;
- (f) "ફરિયાદ" નો અર્થ છે કે, લેખિતમાં અથવા અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા નિયમન કરેલ સંસ્થાની સેવામાં ઉણપનો આક્ષેપ કરતી રજૂઆત અને યોજના હેઠળ રાહત મેળવવાની માંગ;
- (g) "સેવામાં ઉણપ" નો અર્થ થાય છે કે, કોઈપણ નાણાકીય સેવામાં કમી અથવા કોઈપણ અપૂરતીતા, જે નિયમન કરાયેલ સંસ્થાને વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવી જરૂરી છે, જેના પરિણામ સ્વરૂપે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા ક્ષતિ થઈ શકે છે અથવા ન પણ થઈ શકે;
- (h) "નાયબ લોકપાલ" એટલે યોજના હેઠળ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલ કોઈપણ વ્યક્તિ;
- (i) "બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની" (એન.બી.એફ.સી.) એટલે ભારતીય રિઝર્વ બેંક અધિનિયમ, 1934ની કલમ 45-1 (f) માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબનો એન.બી.એફ.સી. નો અર્થ અને અને રિઝર્વ બેંકમાં નોંધાયેલ, યોજના હેઠળ બાકાત ન હોય તે હદ સુધી, પરંતુ તેમાં કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપની (સી.આઈ.સી.), ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ-નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (આઈ.ડી.એફ. - એન.બી.એફ.સી.), નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની - ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર નાણાકીય કંપની (એન.બી.એફ.સી. - આઈ.એફ.સી.), ઠરાવ અથવા સમાપ્ત / ફડયામાં રહેલી કંપની અથવા રિઝર્વ દ્વારા નિર્દિષ્ટ કોઈપણ અન્ય એન.બી.એફ.સી. બેંક નો સમાવેશ થતો નથી;
- સમજૂતી:સી.ઈ.સી. અને આઈ.ડી.એફ.-એન.બી.એફ.સી. શબ્દોનો અર્થ તેને આર.બી.આઈ. ના નિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ છે તે રહેશે.
- (j) "નિયમન સંસ્થા" એટલે બેંક અથવા બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ સિસ્ટમ સહભાગી, અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે ઉલ્લેખિત કોઈપણ અન્ય સંસ્થા; યોજના હેઠળ બાકાત ન હોય તે હદ સુધી;

(k) "સમાધાન" એટલે આ યોજનાની જોગવાઈઓ અનુસાર, સુવિધા અથવા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદ માટે પક્ષકારો દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ કરાર;

(l) "સિસ્ટમ સહભાગી" એટલે રિઝર્વ બેંક અને સિસ્ટમ પ્રદાતા સિવાયની વ્યક્તિ, જે ચુકવણી અને સમાધાન યોજના અધિનિયમ, 2007 માં વ્યાખ્યાયિત કરાયેલ ચુકવણી પદ્ધતિમાં ભાગ લે છે;

(m) "સિસ્ટમ પ્રદાતા" નો અર્થ અને તેમાં એવી વ્યક્તિનો સમાવેશ થાય છે જે ચુકવણી અને સમાધાન યોજના અધિનિયમ, 2007 ની કલમ 2 માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ અધિકૃત ચુકવણી સિસ્ટમ ચલાવે છે;

(n) "રિઝર્વ બેન્ક" એટલે ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક અધિનિયમ, 1934 ની કલમ 3 હેઠળ રચાયેલી રિઝર્વ બેન્ક.

(2) તેવા શબ્દો અને અભિવ્યક્તિઓ જે આ યોજનામાં વપરાયેલ અને વ્યાખ્યાયિત નથી, પરંતુ રિઝર્વ બેન્ક અધિનિયમ, 1934 અથવા બેંકિંગ વિનિયમન અધિનિયમ, 1949 અથવા ચુકવણી અને સમાધાન યોજના અધિનિયમ, 2007માં અથવા નિયમો અથવા માર્ગદર્શિકા અથવા દિશાઓમાં વ્યાખ્યાયિત અધિનિયમો દ્વારા આપવામાં આવેલી તેમની સત્તાઓના ઉપયોગમાં, અનુક્રમે તેમને સોંપેલ અર્થો હશે.

પ્રકરણ - 2

રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 હેઠળની કચેરીઓ

4. લોકપાલ અને નાયબ લોકપાલની નિમણૂક અને કાર્યકાળ

(1) રિઝર્વ બેંક તેના એક અથવા વધુ અધિકારીઓને લોકપાલ અને નાયબ લોકપાલ તરીકે આ યોજના હેઠળ તેમને સોંપવામાં આવેલ કાર્યો કરવા માટે નિયુક્ત કરી શકે છે.

(2) લોકપાલ અથવા નાયબ લોકપાલની નિમણૂક, કોઈપણ કિસ્સામાં, એક સમયે ત્રણ વર્ષથી વધુ ન હોય તેવા સમયગાળા માટે કરવામાં આવશે.

5. લોકપાલની કચેરીનું સ્થાન

(1) લોકપાલની કચેરીઓ જે રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી હોય તેવી જગ્યાઓ પર હોવી જોઈએ.

(2) ફરિયાદોના નિકાલમાં ઝડપ લાવવા માટે, લોકપાલ એવા સ્થળોએ અને એવી રીતે બેઠકો યોજી શકે છે કે જે ફરિયાદના સંદર્ભમાં જરૂરી અને યોગ્ય ગણાય.

6. કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રની સ્થાપના

(1) રિઝર્વ બેંક યોજના હેઠળ દાખલ કરાયેલી ફરિયાદો મેળવવા અને તેના પર પ્રક્રિયા કરવા માટે તેના દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલ કોઈપણ જગ્યાએ કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રની સ્થાપના કરશે.

(2) યોજના હેઠળ ઓનલાઈન કરવામાં આવેલી ફરિયાદો પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર નોંધવામાં આવશે. ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી (ઈ-મેલ) અને કાગળ પર આપવામાં આવતી ફરિયાદો, જેમાં પોસ્ટલ અને હાથો-હાથ આપવામાં આવેલ ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે, તેને ચકાસણી અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે જ્યાં રિઝર્વ બેંકનું કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર સ્થાપિત થયેલ છે તેના નામે સંબોધવામાં આવશે અને તે સ્થાન પર મોકલવામાં આવશે.

જો કે, રિઝર્વ બેંકની કોઈપણ કચેરીમાં સીધી રીતે મળેલી ફરિયાદો આગળની કાર્યવાહી માટે કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રને મોકલવામાં આવશે.

7. લોકપાલ અને કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રની કચેરીઓનું મહેકમ

રિઝર્વ બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોકપાલની કચેરીઓ અને કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રમાં પૂરતા કર્મચારી રહે અને તે ત્યાંનો ખર્ચ ઉઠાવશે.

પ્રકરણ - 3

લોકપાલની સત્તાઓ અને કાર્યો

8. સત્તાઓ અને કાર્યો

- (1) લોકપાલ / નાયબ લોકપાલ સેવામાંની ઉણપને લગતી નિયમન સંસ્થાનાના ગ્રાહકોની ફરિયાદોને ધ્યાનમાં લેશે.
- (2) લોકપાલ સમક્ષ લાવી શકાય તેવા વિવાદમાં રકમની કોઈ મર્યાદા નથી, જેના માટે લોકપાલ ચુકાદો પસાર કરી શકે છે. જો કે, ફરિયાદીને થતા કોઈપણ પરિણામી નુકસાન માટે, લોકપાલને રૂપિયા 20 લાખ સુધીનું વળતર અને આ ઉપરાંત, ફરિયાદીનો સમય, થયેલા ખર્ચ અને ફરિયાદીને ભોગવવામાં આવેલ હેરાનગતિ/માનસિક વેદના માટે રૂપિયા એક લાખ સુધી પૂરું પાડવાની સત્તા રહેશે.
- (3) લોકપાલ પાસે તમામ ફરિયાદોને ચલાવવા અને બંધ કરવાની સત્તા હશે જ્યારે નાયબ લોકપાલને યોજનાની કલમ 10 હેઠળ આવતી ફરિયાદો અને યોજનાની કલમ 14 હેઠળ જણાવ્યા મુજબ સુવિધા દ્વારા પતાવટ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોને બંધ કરવાની સત્તા હશે.
- (4) લોકપાલ નાયબ ગવર્નર, ભારતીય રિઝર્વ બેંકને દર વર્ષે 31મી માર્ચે, અગાઉના નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કાર્યાલયની પ્રવૃત્તિઓની સામાન્ય સમીક્ષા દર્શાવતો અને રિઝર્વ બેંકે નિર્દેશિત કરેલ તેવી અન્ય માહિતી પ્રદાન કરતો એક અહેવાલ મોકલશે.
- (5) રિઝર્વ બેંક, જો જાહેર હિતમાં આવું કરવાનું જરૂરી સમજે તો, અહેવાલ અને લોકપાલ પાસેથી પ્રાપ્ત માહિતીને સંકલિત સ્વરૂપમાં અથવા અન્યથા, તેને યોગ્ય લાગે તેમ પ્રકાશિત કરી શકે છે.

પ્રકરણ - 4

યોજના હેઠળ ફરિયાદના નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા

9. ફરિયાદના આધારો

કોઈપણ ગ્રાહક કોઈપણ નિયમન કરેલ સંસ્થાના કૃત્ય અથવા ચૂકથી સેવામાં ઉણપના પરિણામે નારાજ હોય તે યોજના હેઠળ કલમ 3 (1) (c) હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

10. ફરિયાદની જાળવણીક્ષમતા ન કરવા માટેના કારણો

(1) આ યોજના અંતર્ગત નીચેની બાબતોમાં સેવામાં ઉણપ માટે કોઈ ફરિયાદ થશે નહીં:

- (a) નિયમન સંસ્થાનો વ્યાપારી ચુકાદો / વ્યાપારી નિર્ણય
- (b) બાહ્ય સ્રોત કરારથી સંબંધિત વિકેતા અને નિયમન કરેલ સંસ્થા વચ્ચેનો વિવાદ;
- (c) ફરિયાદ જે સીધી રીતે લોકપાલને સંબોધવામાં ન આવેલ હોય તેવી;
- (d) નિયમન કરેલ સંસ્થાના વ્યવસ્થાપન અથવા અધિકારીગણ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- (e) વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ અધિકારીના આદેશોનું પાલન કરીને નિયમન કરેલ સંસ્થા દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- (f) રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન હોય તેવી સેવા;
- (g) નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
- (h) નિયમનકારી સંસ્થાનાના કર્મચારી- નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ.

(2) સ્કીમ હેઠળની ફરિયાદને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં સિવાય કે:

(a) ફરિયાદીએ, યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરેલ હોય અને -

(i) ફરિયાદને નિયમન કરેલ સંસ્થા દ્વારા સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલ હોય, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા નિયમનકારી સંસ્થાએ ફરિયાદ મળ્યા પછીના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ આપેલ ન હોય; અને

(ii) ફરિયાદીને નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવેલ હોય અથવા, જો ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે.

(b) ફરિયાદ એજ કાર્યવાહીના કારણના સંબંધમાં નથી કે જે પહેલાથી જ -

(i) લોકપાલ સમક્ષ અનિર્ણિત અથવા લોકપાલ દ્વારા પતાવટ કરેલ અથવા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ કરવામાં આવેલ, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ પાસેથી, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ પાસેથી મળેલ હોય કે નહીં;

(ii) કોઈપણ અદાલત, ન્યાયપંચ અથવા મધ્યસ્થ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તા સમક્ષ અનિર્ણિત; અથવા, કોઈપણ અદાલત, ન્યાયપંચ અથવા મધ્યસ્થ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તા દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા વ્યવહાર કરવામાં આવેલ હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી/પક્ષો સાથે મળેલ હોય કે નહીં;

(c) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા તુચ્છ અથવા હેરાન કરવાવાળી પ્રકૃતિની ના હોય;

(d) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત સીમા અવધિની સમાપ્તિ પહેલાં નિયમન કરેલ સંસ્થાને ફરિયાદ કરવામાં આવેલ હતી;

(e) ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે;

(f) ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ વ્યક્તિગત રીતે અથવા કોઈ વકીલ સિવાયના કોઈ અધિકૃત પ્રતિનિધિના માધ્યમથી નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ ન હોય.

સમજૂતી 1: પેટા-કલમ (2) (a) ના હેતુઓ માટે, 'લેખિત ફરિયાદ' માં અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થશે જ્યાં ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ કરી હોવાનો પુરાવો રજૂ કરી શકાય.

સમજૂતી 2: પેટા-કલમ (2) (b) (ii) ના હેતુઓ માટે, કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદમાં અદાલત અથવા ન્યાયપંચ સમક્ષ અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસની અનિર્ણિત અથવા નિર્ણય લેવામાં આવતી ફોજદારી કાર્યવાહીનો સમાવેશ થતો નથી.

11. ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

(1) આ હેતુ માટે રચાયેલ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ફરિયાદ ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે.

(2) રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચિત કર્યા મુજબ ફરિયાદ કેન્દ્રિય પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા કાગળ ના માધ્યમથી પણ રજૂ કરી શકાય છે. ફરિયાદ, જો કાગળ સ્વરૂપમાં રજૂ કરવામાં આવે, તો ફરિયાદકર્તા દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા કાગળના સ્વરૂપમાં એવા ફોર્મેટમાં રજૂ કરવામાં આવશે જેમાં રિઝર્વ બેંક દ્વારા ઉલ્લેખિત માહિતી શામેલ હોય.

12. ફરિયાદોની પ્રારંભિક ચકાસણી

- (1) ફરિયાદો કે જે સૂચનો આપવા અથવા માર્ગદર્શન અથવા સ્પષ્ટીકરણ મેળવવાના સ્વભાવની છે તેને યોજના હેઠળ માન્ય ફરિયાદો તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં અને ફરિયાદીને યોગ્ય પત્રવ્યવહાર સાથે તેને બંધ કરવામાં આવશે.
- (2) જે ફરિયાદો કલમ 10 હેઠળ નિભાવી શકાય તેવી નથી તેને ફરિયાદીને યોગ્ય પત્રવ્યવહાર કરવા માટે અલગ કરવામાં આવશે.
- (3) બાકીની ફરિયાદો અર્થે ફરિયાદીને સૂચના આપીને વધુ તપાસ માટે લોકપાલની કચેરીઓને સોંપવામાં આવશે. ફરિયાદની એક નકલ જેની સામે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી છે એ નિયમન સંસ્થાને પણ તેઓનું લેખિત સંસ્કરણ રજૂ કરવાના નિર્દેશ સાથે મોકલવામાં આવશે.

13. માહિતી માટે આહવાન કરવાની સત્તા

- (1) લોકપાલ, આ યોજના હેઠળના કર્તવ્યો બજાવવાના હેતુથી, જેની સામે ફરિયાદ કરવામાં આવી છે તે નિયમન કરાયેલ સંસ્થા અથવા અન્ય કોઈપણ નિયમનકારી સંસ્થા કે જે વિવાદનો પક્ષકાર છે, તેની પાસેથી કોઈપણ માહિતી પ્રદાન કરાવવા અથવા સંબંધિત કોઈપણ દસ્તાવેજની પ્રમાણિત નકલો પ્રદાન કરાવવાની જરૂર પડી શકે છે. તે ફરિયાદ માટે કે જે તેના કબજામાં છે અથવા કથિત છે.

જો નિયમન કરેલ સંસ્થા પર્યાપ્ત કારણ વિના વિનંતીનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો, લોકપાલ એવું અનુમાન લગાવી શકે છે કે નિયમન કરેલ સંસ્થા પાસે આપવા માટે કોઈ માહિતી નથી.

- (2) લોકપાલ ફરજો નિભાવતી વખતે તેની જાણકારી અથવા કબજામાં આવતી માહિતી અથવા દસ્તાવેજોની ગોપનીયતા જાળવશે અને કાયદા દ્વારા અન્યથા જરૂરી હોય તે સિવાય અથવા આવી માહિતી આપનાર વ્યક્તિની સંમતિથી કોઈપણ વ્યક્તિને આવી માહિતી અથવા દસ્તાવેજો જાહેર કરશે નહીં.

જો આ પેટા-કલમમાંની કોઈ પણ બાબત લોકપાલને કુદરતી ન્યાય અને નિષ્પક્ષ ખેલના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવા માટે જરૂરી ગણાતી હદ સુધી, એકબીજાને કાર્યવાહી માટે પક્ષકારો દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતી અથવા દસ્તાવેજો જાહેર કરવાથી અટકાવશે નહીં:

વધુમાં આ પેટા કલમની જોગવાઈઓ લોકપાલ દ્વારા રિઝર્વ બેંકને જાહેર કરવામાં આવેલી અથવા આપવામાં આવેલી માહિતીના સંબંધમાં કે કોઈપણ ન્યાયાલય, ફોરમ અથવા સત્તા સમક્ષ દાખલ કરવાના સંબંધ માં લાગુ થશે નહીં.

14. ફરિયાદોનું નિરાકરણ

(1) લોકપાલ/નાયબ લોકપાલ ફરિયાદી અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચે સુવિધા અથવા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થીના માધ્યમથી ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરશે.

(2) લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશની પ્રકૃતિની હશે અને તે પુરાવાના કોઈપણ નિયમોથી બંધાયેલી રહેશે નહીં. લોકપાલ ફરિયાદના પક્ષકારોની તપાસ કરી શકે છે અને તેમનું નિવેદન નોંધી શકે છે.

(3) નિયમનકારી સંસ્થા, ફરિયાદની પ્રાપ્તિ પર, સમાધાન હેતુ લોકપાલ સમક્ષ 15 દિવસની અંદર, તેના પર આધાર રાખેલા દસ્તાવેજોની નકલો સાથે ફરિયાદમાંના અનુમાનો ના જવાબમાં પોતાનું લેખિત સંસ્કરણ દાખલ કરશે.

જો કે લોકપાલ, લોકપાલની સંતુષ્ટ માટે, નિયમન કરાયેલ સંસ્થાની લેખિતમાં વિનંતી પર, તેના લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજો દાખલ કરવા માટે યોગ્ય માનવામાં આવે તેવો વધુ સમય આપી શકે છે.

(4) જો નિયમન કરાયેલ સંસ્થા તેના લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજોને પેટા-કલમ (3) મુજબ પૂરા પાડવામાં આવેલ સમયની અંદર રજૂ કરવામાં ચૂક કરે અથવા નિષ્ફળ જાય, તો લોકપાલ રેકોર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે એકપક્ષિય આગળ વધી શકે છે અને યોગ્ય હુકમ અથવા નિર્ણય પસાર કરી શકે છે. નિયત સમયની અંદર માંગવામાં આવેલ માહિતીનો પ્રતિસાદ ન આપવા અથવા પુરૂ ન પાડવાના કારણે આપવામાં આવેલા નિર્ણયના સંદર્ભમાં નિયમન કરાયેલ સંસ્થાને અપીલ કરવાનો અધિકાર રહેશે નહીં.

(5) લોકપાલ / નાયબ લોકપાલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એક પક્ષ દ્વારા દાખલ કરાયેલ લેખિત સંસ્કરણ અથવા જવાબ અથવા દસ્તાવેજો, સંબંધિત અને ફરિયાદને લગતી હદ સુધી, અન્ય પક્ષકારોને આપવામાં આવે છે અને આવી પ્રક્રિયાને અનુસરે છે અને યોગ્ય ગણવામાં આવતા વધારાનો સમય પૂરો પાડે છે.

(6) જો ફરિયાદનું નિરાકરણ સુવિધા દ્વારા કરવામાં ન આવે તો, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદના નિરાકરણ માટે, નિયમનકૃત સંસ્થાના અધિકારીઓ સાથે ફરિયાદીની બેઠક સહિત, યોગ્ય ગણાય તેવી કાર્યવાહી શરૂ કરી શકાય છે.

(7) ફરિયાદના પક્ષકારોએ વિવાદના નિરાકરણમાં, જેમ બને તેમ, લોકપાલ / નાયબ લોકપાલને સહાયનાથી સહકાર આપશે અને નિર્ધારિત સમયની અંદર કોઈપણ પુરાવા અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજો રજૂ કરવાના નિર્દેશનું પાલન કરશે.

(8) જો પક્ષકારો વચ્ચે ફરિયાદનું કોઈપણ સુખદ સમાધાન આવે છે, તો તે બંને પક્ષકારો દ્વારા નોંધવામાં આવશે અને તેના પર હસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે અને ત્યારબાદ, સમાધાનની હકીકત નોંધવામાં આવશે અને સમાધાનની શરતો સાથે જોડાઈને, પક્ષકારોને તેનું નિયત સમયની અંદર પાલન કરવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવશે.

(9) ફરિયાદ ત્યારે ઉકેલાઈ હોવાનું માનવામાં આવશે જ્યારે:

(a) લોકપાલના હસ્તક્ષેપ પર ફરિયાદી સાથે નિયમન કરેલ સંસ્થા દ્વારા તેનું સમાધાન કરવામાં આવ્યું હશે; અથવા

(b) ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જે નોંધવામાં આવી શકે છે) દ્વારા સંમત થાય છે કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે; અથવા

(c) ફરિયાદીએ સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લે.

15. લોકપાલ દ્વારા ચુકાદો

(1) જ્યાં સુધી ફરીયાદ કલમ 16 હેઠળ ફરિયાદ નકારવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, લોકપાલ નીચેના સંજોગોમાં ચુકાદો પસાર કરશે:

(a) કલમ 14 (4)માં દર્શાવેલ દસ્તાવેજો / માહિતી ન આપવી; અથવા

(b) મુકવામાં આવેલા દસ્તાવેજોના આધારે અને બંને પક્ષકારોને સાંભળવાની વાજબી તક આપ્યા પછી પણ કલમ 14 (9) હેઠળ મામલો ઉકેલાતો નથી.

(2) લોકપાલ, તર્કસંગત ચુકાદો પસાર કરતા પહેલા, વધુમાં, બેકિંગ કાયદા અને વ્યવહારના સિદ્ધાંતો, રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલા નિર્દેશો, સૂચનાઓ અને માર્ગદર્શિકા અને સંબંધિત હોઈ શકે તેવા અન્ય પરિબળોને પણ ધ્યાનમાં લેશે.

(3) ચુકાદો, અન્ય બાબતોની સાથે-સાથે, નિયમન કરેલ સંસ્થાને તેની જવાબદારીઓના ચોક્કસ અમલ માટે નિર્દેશ, જો કોઈ હોય તો, અને તે ઉપરાંત અથવા અન્યથા, નિયમન કરેલ સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદીને સહન કરવું પડેલ કોઈપણ નુકસાન માટે વળતર રૂપે ચૂકવવામાં આવતી રકમ, જો કોઈ હોય તો, સમાવિષ્ટ કરશે.

(4) પેટા-કલમ (3) માં સમાવિષ્ટ કંઈપણ ન હોવાને કારણે, લોકપાલને એવી રકમ જે ફરિયાદીને થયેલા પરિણામી નુકસાન કરતાં વધુ હોય અથવા રૂપિયા 20 લાખ બેમાંથી જે ઓછું હોય તેવા વળતરનું ચૂકવણીનું નિર્દેશન કરતો ચુકાદો પસાર કરવાની સત્તા રહેશે નહીં. લોકપાલ દ્વારા આપવામાં આવેલ વળતર વિવાદમાં સામેલ રકમ સિવાયનું રહેશે.

(5) લોકપાલ ફરિયાદીનો સમય, થયેલા ખર્ચ, હેરાનગતિ અને ફરિયાદીને ભોગવવી પડેલી માનસિક વેદનાને ધ્યાનમાં લઈને ફરિયાદીને એક લાખ રૂપિયાથી વધુ નહીં તેવું વળતર પણ આપી શકે છે.

(6) ચુકાદાની નકલ ફરિયાદી અને નિયમન કરેલ સંસ્થાને મોકલવામાં આવશે.

(7) ફરિયાદી ચુકાદાની નકલ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસના સમયગાળામાં સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને દાવાની સંપૂર્ણ અને અંતિમ પતાવટમાં ચુકાદાની સ્વીકૃતિનો પત્ર રજૂ ન કરે તો પેટા-કલમ (1) હેઠળ પસાર થયેલો ચુકાદો સમાપ્ત થશે અને તેની કોઈ અસર થશે નહીં.

જો ફરિયાદીએ કલમ 17ની પેટા-કલમ (3) હેઠળ અપીલ દાખલ કરી હોય તો આવી કોઈ સ્વીકૃતિ આપી શકાશે નહીં.

(8) નિયમનકારી સંસ્થા, સિવાય કે તેણે કલમ 17ની પેટા-કલમ (2) હેઠળ અપીલ કરેલ ન હોય તો ફરિયાદી તરફથી સ્વીકૃતિના પત્રની પ્રાપ્તિની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ચુકાદાનું અનુપાલન કરશે અને લોકપાલને અનુપાલન કર્યા સુચના આપશે..

16. ફરિયાદનો અસ્વીકાર

(1) નાયબ લોકપાલ અથવા લોકપાલ કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે જો એવું લાગે કે ફરિયાદ..

(a) કલમ 10 હેઠળ બિન-જાળવણીપાત્ર છે; અથવા

(b) સૂચનો આપવા અથવા માર્ગદર્શન અથવા સ્પષ્ટીકરણ મેળવવાની પ્રકૃતિમાં છે

(2) લોકપાલ કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે જો:

(a) તેમના મતે સેવામાં કોઈ ઉણપ નથી; અથવા

(b) પરિણામી નુકસાન માટે માંગવામાં આવેલ વળતર કલમ 8 (2) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર આપવા માટે લોકપાલની સત્તાની બહાર છે; અથવા

(c) ફરિયાદી દ્વારા ઉચિત પરિશ્રમ સાથે ફરિયાદ કરવામાં આવેલ નથી; અથવા

(d) ફરિયાદ કોઈ પર્યાપ્ત કારણ વગર છે; અથવા

(e) ફરિયાદ માટે વિસ્તૃત દસ્તાવેજ અને મૌખિક પુરાવાઓની વિચારણાની જરૂર છે અને લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી આવી ફરિયાદના નિર્ણય માટે યોગ્ય નથી; અથવા

(f) લોકપાલના મતે ફરિયાદીને કોઈ આર્થિક નુકસાન કે હાનિ થયેલ નથી અથવા અસુવિધા થયેલ નથી.

17. અપીલીય સત્તા સમક્ષ અપીલ

(1) કલમ 15 (1) (a) હેઠળ દસ્તાવેજો/માહિતી ન આપવા બદલ જારી કરાયેલ ચુકાદા સામે નિયમન કરેલ સંસ્થાનેને અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં.

(2) રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી, કલમ 15 (1) (b) હેઠળના ચુકાદાથી અથવા કલમ 16 (2) (c) થી 16 (2) (f) હેઠળની ફરિયાદને બંધ કરવાથી નારાજ થઈ શકે છે અને તે પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર ચુકાદા માટે અથવા ફરિયાદ બંધ કરવા માટે, અપીલય સત્તા સમક્ષ અપીલને પ્રાથમિકતા આપી શકે છે.

(a) નિયમન કરેલ સંસ્થા દ્વારા અપીલના કિસ્સામાં, જે દિવસે નિયમન કરેલ સંસ્થાને ફરિયાદી દ્વારા ચુકાદાની સ્વીકૃતિનો પત્ર પ્રાપ્ત થાય છે તે તારીખથી અપીલ દાખલ કરવા માટેનો 30 દિવસનો સમયગાળો શરૂ થશે:

(b) વધુમાં, નિયમન કરેલ સંસ્થા દ્વારા અપીલ માત્ર અધ્યક્ષ અથવા વહીવટી સંચાલક / મુખ્ય કાર્યકારી અધિકારી અથવા તેમની ગેરહાજરીમાં, સમાન કક્ષાના કાર્યકારી નિયામક / અધિકારીની અગાઉની મંજૂરી સાથે દાખલ કરી શકાય છે.

(c) જો, અપીલીય સત્તાને, જો તે સંતુષ્ટ હોય કે નિયમન કરેલ સંસ્થા પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ છે, તો તે 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવી વધુ અવધિની મંજૂરી આપી શકે છે.

(3) ફરિયાદી, કલમ 15 (1) હેઠળના ચુકાદાથી અથવા કલમ 16 (2) (c) થી 16 (2) (f) હેઠળ ફરિયાદના અસ્વીકારથી નારાજ થઈ શકે છે અને ચુકાદો અથવા અસ્વીકાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ માટે, અપીલીય સત્તા સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

જો, અપીલીય સત્તાને, જો તે સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ છે, તો તે 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવી વધુ અવધિની મંજૂરી આપી શકે છે.

(4) અપીલીય સત્તાનું કાર્યલય અપીલની તપાસ કરશે અને તેના ઉપર કાર્યવાહી કરશે.

(5) અપીલીય સત્તા, પક્ષકારોને સુનાવણીની વાજબી તક આપ્યા પછી:

(a) અપીલ નકારી શકે; અથવા

(b) અપીલને મંજૂરી આપશે અને લોકપાલના ચુકાદા અથવા હુકમને બાજુ પર રાખશે; અથવા

(c) અપીલીય સત્તા દ્વારા જરૂરી અથવા યોગ્ય ગણી શકાય તેવા નિર્દેશો અનુસાર મામલાને નવા નિકાલ માટે લોકપાલને સોંપશે; અથવા

(d) લોકપાલના હુકમ અથવા આદેશમાં ફેરફાર કરવા અને લોકપાલના ચુકાદા અને હુકમને અસર કરતા જરૂરી હોય તેવા અને તેમાં ફેરફાર કરવામાં આવે તેવા નિર્દેશો પસાર કરવા; અથવા

(e) કોઈપણ અન્ય હુકમ પસાર કરવો કે જે તેમને યોગ્ય લાગે.

(6) અપીલીય સત્તાના આદેશની અસર પણ એવી જ રહેશે જેવી કે કલમ 15 હેઠળ લોકપાલ દ્વારા આપવામાં આવેલ હુકમ અથવા કલમ 16 હેઠળની ફરિયાદને નકારી કાઢવાના આદેશની, કોઈપણ પ્રકારના કેસમાં, અસર હશે.

18. જાહેર જનતાના જ્ઞાન માટેની યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ પ્રદર્શિત કરવા માટે નિયમન કરેલ સંસ્થા

(1) જે નિયમન કરેલ સંસ્થા કે જેને આ યોજના લાગુ પડે છે તે યોજના હેઠળની આવશ્યકતાઓનું ઝીણવટપૂર્વક પાલન સુનિશ્ચિત કરીને યોજનાના સરળ સંચાલનને સુનિશ્ચિત કરશે અને તેમાં નિષ્ફળ થવા પર, રિઝર્વ બેંક તેને યોગ્ય લાગે તેવી કાર્યવાહી કરી શકે છે.

(2) નિયમન કરેલ સંસ્થા તેમની વડી કચેરીમાં એક પ્રધાન નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરશે જે સામાન્ય વ્યવસ્થાપક અથવા સમકક્ષ કક્ષાનાના અધિકારી કરતાં ઓછી કક્ષા ધરાવતા ન હોય અને નિયમન કરાયેલ સંસ્થાનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને આ સંદર્ભમાં નિયમન કરેલ સંસ્થા સામે દાખલ કરાયેલી ફરિયાદોમાં નિયમન કરાયેલ સંસ્થા વતી માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે. નિયમન કરેલ સંસ્થા મુખ્ય નોડલ અધિકારીને મદદ કરવા માટે આવા અન્ય નોડલ અધિકારીઓની નિમણૂક, કાર્યસંબંધી કાર્યક્ષમતા માટે યોગ્ય લાગે તો, કરી શકે છે.

(3) નિયમન કરેલ સંસ્થા તેમના ગ્રાહકોના લાભ માટે તેમની શાખાઓ / સ્થળો પર જ્યાં વ્યવસાયનો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, ત્યાં મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઈલ નંબર અને ઈ-મેઈલ આઈડી) અને તેમની વિગતો અને લોકપાલનું ફરિયાદ નોંધાવવાનું પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પ્રદર્શિત કરશે.

(4) નિયમન કરેલ સંસ્થા કે જેના પર આ યોજના લાગુ છે તે સુનિશ્ચિત કરશે કે યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં તેની તમામ કચેરીઓ, શાખાઓ અને સ્થાનો જ્યાં વ્યવસાયનો વ્યવહાર થાય છે ત્યાં એવી રીતે કરવામાં આવે છે કે મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિને કાર્યાલય અથવા શાખા ખાતે યોજના અંગે પૂરતી માહિતી મળી રહે.

(5) નિયમન કરેલ સંસ્થા એ ખાતરી કરશે કે યોજનાની નકલ તેની તમામ શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ રહે અને જે ગ્રાહકને તેની વિનંતી પર સંદર્ભ માટે પ્રદાન કરવામાં આવે.

(6) આ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ સાથે યોજનાની નકલ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો નિયમન કરેલ સંસ્થાની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત અને અપડેટ કરવામાં આવશે.

પ્રકરણ - 5

પ્રકીર્ણ

19. મુશ્કેલીઓનું નિવારણ

જો યોજનાની જોગવાઈઓને અસરકારક કરવામાં કોઈ મુશ્કેલી ઊભી થાય, તો રિઝર્વ બેંક તે કોઈપણ મુશ્કેલીને દૂર કરવા માટે જરૂરી અથવા યોગ્ય ગણી શકાય તેવી જોગવાઈઓ કરી શકે છે જે ભારતીય રિઝર્વ બેંક અધિનિયમ, 1934 અથવા બેંકિંગ વિનિયમન અધિનિયમ, 1949, અથવા ચુકવણી અને સમાધાન યોજના અધિનિયમ, 2007 સાથે અથવા યોજના સાથે અસંગત ન હોય.

20. હાલની યોજનાઓનો ભંગ અને બાકી કાર્યવાહી માટે અરજી

(1) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006, નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018, અને ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019, આથી રદ કરવામાં આવે છે.

(2) રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021ની શરૂઆતની તારીખે અનિર્ણિત ફરિયાદો, અપીલો અને હુકમોનાના અમલીકરણનો નિર્ણય, સંબંધિત લોકપાલ યોજનાઓની જોગવાઈઓ અને રિઝર્વની બેંક હેઠળ જારી સૂચનાઓ દ્વારા સંચાલિત થવાનું ચાલુ રહેશે.

લોકપાલમાં ફરિયાદ કરવા (દાખલ કરવા) માટેનું ફોર્મ

[યોજનાની કલમ 11 (2)]

(ફરિયાદી દ્વારા ભરવામાં આવશે)

જ્યાં અન્યથા સૂચવ્યું હોય તે સિવાયની તમામ બાબતો ફરજિયાત છે

પ્રતિ,

લોકપાલ,

બેનશ્રી/સાહેબ,

વિષય: (નિયમન કરેલ સંસ્થાનું નામ)ના
..... ના (નિયમન કરેલ સંસ્થાની શાખા અથવા ઓફિસનું સ્થાન) ના વિરુદ્ધ ફરિયાદ

ફરિયાદીની વિગત:

1. ફરિયાદીનું નામ
2. ઉંમત (વર્ષમાં).....
3. જાતિ
4. ફરિયાદીનું પુરૂ સરનામું

પીન કોડ

ફોન નંબર (જો હોય તો).....

મોબાઈલ નંબર.....

ઈ-મેઈલ (જો હોય તો).....

5. (નિયમન કરેલ સંસ્થાની શાખા અથવા ઓફિસનું નામ અને સંપૂર્ણ સરનામું) ના વિરુદ્ધ ફરિયાદી.....

પીન કોડ

6. નિયમન કરેલ સંસ્થા સાથે સંબંધ/એકાઉન્ટ નંબર (જો હોય તો), નો પ્રકાર

7. વ્યવહારની તારીખ અને વિગતો, જો ઉપલબ્ધ હોય તો

(a) ફરિયાદી દ્વારા નિયમન કરેલ સંસ્થાને કરવામાં આવેલી ફરિયાદની તારીખ

(કૃપા કરીને ફરિયાદની નકલ જોડો)

(b) ફરિયાદી દ્વારા કોઈ સ્મૃતિપત્ર મોકલવામાં આવ્યું હતું કે કેમ? હા/ના

(કૃપા કરીને સ્મૃતિપત્રની એક નકલ જોડો)

8. કૃપા કરીને સંબંધિત ચોરસ પર ટિક કરો (હા/ના)

શું તમારી ફરિયાદ:

(i)	શું વિચારાધીન/મધ્યસ્થા હેઠળ છે ¹ ?	હા	ના
(ii)	વકીલ દ્વારા કરવામાં આવે છે, સિવાય કે વકીલ પીડિત પક્ષકાર હોય?	હા	ના
(iii)	લોકપાલ પાસે તે જ વિષય પર પહેલેથી જ કાર્યવાહી કરવામાં આવેલ છે અથવા પ્રક્રિયા હેઠળ છે?	હા	ના
(iv)	નિયમન કરેલ સંસ્થાના પ્રબંધન અથવા અધિકારીઓ સામે સામાન્ય ફરિયાદ / ઓ પ્રકૃતિની છે?	હા	ના
(v)	નિયમન કરેલ સંસ્થા વચ્ચેના વિવાદને કારણે છે?	હા	ના
(vi)	માલીક-કર્મચારી સંબંધ સામેલ છે?	હા	ના

9. ફરિયાદનો વિષય

10. ફરિયાદની વિગતો:

(જો જગ્યા પૂરતી ન હોય, તો કૃપા કરીને અલગ કાગળ જોડો)

¹ ફરિયાદ વિચારાધીન/મધ્યસ્થા - જો કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદ પહેલાથી જ કોઈપણ ન્યાયાલય, ન્યાયપંચ અથવા મધ્યસ્થા અથવા અન્ય કોઈપણ સત્તાધિકારી દ્વારા ચોગ્યતાના આધારે અનિર્ણીત / ચલાવવામાં આવી રહેલ હોય, પછી ભલે તે વ્યક્તિગત રીતે અથવા સંયુક્ત રીતે હોય.

11. શું ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસના સમયગાળામાં નિયમન કરાયેલ સંસ્થા તરફથી કોઈ જવાબ મળ્યો છે કે કેમ? હા / ના

જો હા, તો કૃપા કરીને જવાબની નકલ જોડો

12. લોકપાલ પાસે માંગવામાં આવેલ સહાય

.....
.....

(કૃપા કરીને તમારા દાવાના સમર્થનમાં દસ્તાવેજી પુરાવાની નકલ, જો કોઈ હોય તો, જોડો)

13. વળતર રૂપે ફરિયાદી દ્વારા દાવો કરાયેલ નાંણાકીય નુકસાનનું સ્વરૂપ અને સીમા, જો કોઈ હોય તો (કૃપા કરીને યોજનાની કલમ 15 (4) અને 15 (5) નો સંદર્ભ લો)

રૂ.....
.....

14. જોડાયેલ દસ્તાવેજોની યાદી:

એકરાર

(i) હું/અમો, ફરિયાદી/ઓ અહીં એકરાર કરીએ છીએ કે:

a) ઉપર આપવામાં આવેલ માહિતી સાચી અને ખરી છે; અને

b) હું/અમો ઉપર જણાવેલ કોઈપણ હકીકતોમાં અને અહીં રજૂ કરેલા દસ્તાવેજોમાં છુપાવી અથવા ખોટી રીતે રજૂ કરી નથી.

(ii) ફરિયાદ યોજનાની કલમ 10 (2) ની જોગવાઈઓ અનુસાર ગણવામાં આવેલ એક વર્ષની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં દાખલ કરવામાં આવેલ છે.

તમારો વિશ્વાસુ

(ફરિયાદી / અધિકૃત પ્રતિનિધિની સહી)

મુખત્યારનામું

જો ફરિયાદી કોઈ પ્રતિનિધિને તેના/તેણીના વતી લોકપાલ સમક્ષ હાજર થવા અને રજૂઆત કરવા માટે અધિકૃત કરવા માંગે છે, તો નીચેનો એકરાર રજૂ કરવો:

હું/અમો..... આથી શ્રી / શ્રીમતિ..... ને મારા/અમારા અધિકૃત પ્રતિનિધિ તરીકે અધિકૃત કરીએ છીએ અને તેઓના સંપર્કની વિગતો નીચે મુજબ છે.

પુરૂ સરનામું
.....
.....

પીનકોડ

ફોન નંબર:

મોબાઈલ નંબર.....

ઈ-મેઈલ.....

(ફરિયાદીની સહી)