

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમબ્ડ્સમેન યોજના, 2026

મુખ્ય લક્ષણો

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમબ્ડ્સમેન યોજના, 2026 (RB-IOS, 2026) 1 જુલાઈ, 2026 થી અમલમાં આવશે, જે રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમબ્ડ્સમેન યોજના, 2021 ને રદ કરશે.

આ યોજના ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ખર્ચ-અસરકારક, ઝડપી, બિન-વિરોધી વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પૂરી પાડે છે.

આ યોજના આરબીઆઈ ઓમબ્ડ્સમેન મિકેનિઝમના અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'એક રાષ્ટ્ર એક ઓમબ્ડ્સમેન' અભિગમ અપનાવવાનું ચાલુ રાખે છે.

પ્રયોજ્યતા

આ યોજના નીચેની નિયમનકારી સંસ્થાઓને લાગુ પડે છે:

- ₹50 કરોડ અને તેથી વધુ ડિપોઝિટ કદ ધરાવતી બધી વાણિજ્યિક બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો, રાજ્ય સહકારી બેંકો, કેન્દ્રીય સહકારી બેંકો, અનુસૂચિત પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો અને બિન-અસૂચિત પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો.
- બધી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ, CIC, IDF-NBFC, NBFC-IFC, NOFHC, પ્રાથમિક ડીલરો અને મોર્ટેગેજ ગેરંટી કંપનીઓ સિવાય) જે ₹100 કરોડ અને તેથી વધુની સંપત્તિ ધરાવતી થાપણો સ્વીકારવા માટે અધિકૃત છે અથવા ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવે છે.
- બધા નોન-બેંક પ્રીપેડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ ઇશ્યુઅર્સ.
- ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ.

RB-IOS, 2026 ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

1. આ યોજના 'સેવામાં ખામી' ને ફરિયાદ દાખલ કરવાના આધાર તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરે છે, જેમાં બાકાત રાખવાની ચોક્કસ યાદી હોય છે. ફરિયાદો ફક્ત અગાઉની યોજનામાં સૂચિબદ્ધ આધારો હેઠળ આવરી લેવામાં ન આવી હોવાના કારણે નકારી કાઢવામાં આવશે નહીં.
2. આ યોજના તટસ્થ અધિકારક્ષેત્ર ધરાવે છે. ફરિયાદીને કોઈ ચોક્કસ ઓમબ્ડ્સમેન કાર્યાલય અથવા યોજના ઓળખવાની જરૂર નથી - એક જ પોર્ટલ બધી ફરિયાદોનું સંચાલન કરે છે.
3. કોઈપણ ભાષામાં ભૌતિક અને ઈમેલ ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે RBI, ચંદીગઢ ખાતે એક કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC) ની સ્થાપના કરવામાં આવી છે:

ઓનલાઈન પોર્ટલ	https://cms.rbi.org.in
ઇમેઇલ	crpc@rbi.org.in
ભૌતિક સરનામું	સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), ચોથો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ - 160017
ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન	#૧૪૪૪૮ (૨૪x૭ IVRS; એજન્ટ સપોર્ટ સોમ-શનિ, સવારે ૮:૦૦ થી રાત્રે ૧૦:૦૦, અંગ્રેજી, હિન્દી અને ૧૦ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં)

4. નિયમનકારી સંસ્થાનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અને તેની સામે દાખલ થયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં માહિતી પૂરી પાડવાની જવાબદારી પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરની છે, જે જનરલ મેનેજર અથવા તેના સમકક્ષ હોદ્દાનો હોવો જોઈએ.

પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો

નામ	શ્રીમાન વિજેન્દ્ર સિંહ શેખાવત
સરનામું	2જો માળ, યુનિક ટાવર, 32-A, ન્યૂ સાંગાનેર રોડ, મહાવીર નગર, સુમેર નગર, માનસરોવર, જયપુર -302020
ઇમેઇલ આઈડી	pno@choiceindia.com
કસ્ટમર કેર નંબર	1800 203 5193

5. નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને એવા કિસ્સાઓમાં અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં જ્યાં આરબીઆઈ ઓમબ્ડ્સમેન દ્વારા નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં લેખિત પ્રતિભાવ અને દસ્તાવેજો રજૂ ન કરવા બદલ તેની સામે ચુકાદો જારી કરવામાં આવે.

ફરિયાદની જાળવણી માટેની શરતો

યોજના હેઠળ ફરિયાદ ફક્ત ત્યારે જ જાળવી શકાય છે જો:

- (a) ફરિયાદીએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હોય (જ્યાં આવી ફરિયાદ કરી હોવાનો પુરાવો રજૂ કરી શકાય છે), અને:
- નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર (અથવા રિઝર્વ બેંક, NPCI, અથવા કાર્ડ નેટવર્ક માર્ગદર્શિકા દ્વારા નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદામાં, જે પણ વધારે હોય તે) ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો નથી; અથવા ફરિયાદી આપેલા જવાબ/નિરાકરણથી સંતુષ્ટ નથી; અને
 - ઉપરોક્ત સમયમર્યાદા પૂરી થાય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર અથવા સંબંધિત નિયમનકારી એન્ટિટી તરફથી છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારની તારીખ, જે પણ પછી હોય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર RBI ઓમબ્ડ્સમેન ને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
- (b) નિયમનકારી એન્ટિટીને ફરિયાદ મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિ પૂર્ણ થાય તે પહેલાં કરવામાં આવી હતી.

- (c) ફરિયાદ એ જ કારણસર નથી જે પહેલાથી જ છે:
- RBI ઓમબ્ડ્સમેન સમક્ષ પેન્ડિંગ, અથવા RBI ઓમબ્ડ્સમેન દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે સમાધાન/વ્યવહાર; અથવા
 - કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ, મધ્યસ્થી, અથવા કોઈપણ અન્ય ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ સમક્ષ પેન્ડિંગ, અથવા આવા ફોરમ દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે સમાધાન/વ્યવહાર.
- (d) ફરિયાદ અપમાનજનક, વ્યર્થ અથવા હેરાન કરનારી નથી.
- (e) ફરિયાદી યોજનામાં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે.
- (f) ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવે છે (સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય).

યોજનામાંથી બાકાત રાખેલા મુદ્દાઓ

આ યોજના હેઠળ નીચેના કેસોમાં કોઈ ફરિયાદ રહેશે નહીં:

- વ્યાપારી નિર્ણય અથવા નિયમનકારી એન્ટિટીનો નિર્ણય.
- વિકેતા અને નિયમનકારી એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ.
- નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામે ફરિયાદો.
- ન્યાયિક/અર્ધ-ન્યાયિક, વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોનું પાલન કરતી નિયમનકારી સંસ્થાની કાર્યવાહીથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદ.
- રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન આવતી સેવા.
- નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ.
- નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ.
- એવી ફરિયાદ જેના માટે ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 માં ઉપાય આપવામાં આવ્યો છે.
- યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ ન હોય તેવા નિયમનકારી સંસ્થાઓના ગ્રાહકોને લગતી ફરિયાદ.

નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીના પ્રતિભાવ જવાબદારીઓ

આરબીઆઈ ઓમબ્ડ્સમેન દ્વારા ફરિયાદ મોકલવામાં આવ્યા પછી, નિયમનકારી સંસ્થા 15 દિવસની અંદર તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજો સાથે તેનો લેખિત જવાબ દાખલ કરશે. આમ કરવામાં નિષ્ફળતાના પરિણામે આરબીઆઈ ઓમબ્ડ્સમેન એકપક્ષીય કાર્યવાહી કરી શકે છે અને ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે ચુકાદો જારી કરી શકે છે.

યોજના હેઠળ સ્વીકાર્ય વળતર

વળતરનો પ્રકાર	મહત્તમ રકમ
વિવાદિત રકમ (કોઈ ઉપલી મર્યાદા નથી)	કોઈ મર્યાદા નથી.

ફરિયાદીને થયેલ પરિણામી નુકસાન	₹30 લાખ
ફરિયાદીને થયેલ સમયનો નુકસાન, થયેલ ખર્ચ, હેરાનગતિ/માનસિક વેદના	₹3 લાખ

ચુકાદો અને અપીલની જોગવાઈઓ

ચુકાદો:

- RBI ઓમબ્ડ્સમેન દ્વારા પસાર કરાયેલ ચુકાદો રદ થશે અને તેનો કોઈ પ્રભાવ રહેશે નહીં સિવાય કે ફરિયાદી ચુકાદાની નકલ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર નિયમનકારી સંસ્થાને ચુકાદાની સ્વીકૃતિનો પત્ર રજૂ કરે.
- નિયમનકારી સંસ્થાએ સ્વીકૃતિ પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ચુકાદા નું પાલન કરવું પડશે, અથવા અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ દાખલ કરવી પડશે.

અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ:

- ફરિયાદી, જો કોઈ ચુકાદાથી નારાજ હોય, તો ચુકાદો મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.
- નિયમનકારી સંસ્થા, જો કોઈ ચુકાદા (યોગ્યતા ના આધારે જારી કરાયેલ) થી નારાજ હોય, તો ફરિયાદીના સ્વીકૃતિ પત્ર પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે. નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા આવી અપીલ માટે સમાન કક્ષાના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર / અધિકારીની પૂર્વ મંજૂરી જરૂરી છે.
- નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી માટે અપીલનો કોઈ અધિકાર નથી જ્યાં નિર્ધારિત સમયની અંદર તેનો લેખિત પ્રતિભાવ અને દસ્તાવેજો રજૂ કરવામાં નિષ્ફળતા માટે ચુકાદો જારી કરવામાં આવ્યો હોય.
- જો વિલંબ માટે પૂરતું કારણ દર્શાવવામાં આવે તો અપીલ અધિકારી 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધુ સમયગાળો મંજૂર કરી શકે છે.

વધુ વિગતો માટે, કૃપા કરીને યોઇસ ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ વેબસાઇટ www.choiceindia.com પર અથવા RBI વેબસાઇટ www.rbi.org.in પર ઉપલબ્ધ યોજનાનો સંદર્ભ લો. યોજનાની એક નકલ અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ છે અને ગ્રાહકની વિનંતી પર તે પૂરી પાડવામાં આવશે
