

ભારતીય રિઝર્વ બેંક: સંકલિત ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2026: મુખ્ય લક્ષણિકતાઓ:

- આ યોજનાને 'રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમ્બડ્સમેન યોજના (RB-IOS), 2026' કહેવામાં આવશે. આ યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવતી નિયમનકારી સંસ્થાઓ સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે એક સસ્તું, ઝડપી અને બિન-વિરોધી વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રદાન કરવાનો ઉદ્દેશ્ય છે.
- આ 1 જુલાઈ, 2026 થી અમલમાં આવશે.

ફરિયાદ માટેના કારણો:

- જો કોઈ ગ્રાહક નિયમનકારી સંસ્થાના કોઈપણ કાર્ય અથવા અવગણનાને કારણે "સેવામાં ખામી" થી નારાજ થાય છે, તો તેઓ આ યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાય, એવી પરિસ્થિતિ સિવાય કે જ્યાં વકીલ પોતે પીડિત હોય તેમના દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

A. ફરિયાદ સ્વીકાર્યતા માટેના કારણો

- ફરિયાદ સીધી આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેનને સંબોધિત કરવી જોઈએ. જો કે, આમાં એવા કોઈપણ સંદેશાવ્યવહારનો સમાવેશ થતો નથી જ્યાં રિઝર્વ બેંકને ફક્ત એક નકલ (ઈમેલ દ્વારા અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં) સાથે ચિહ્નિત અથવા સમર્થન આપવામાં આવ્યું હોય; અને
- આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવતા પહેલા, ફરિયાદીએ સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ સબમિટ કરવી પડશે - કાં તો લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમથી - અને ફરિયાદ ખરેખર નોંધાઈ હતી તે સાબિત કરવા માટે પુરાવા પ્રદાન કરવા પડશે; અને
- ફરિયાદીને સંતોષકારક ન હોય એવો જવાબ મળ્યો છે, અથવા 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો નથી (અથવા આરબીઆઈ, એનપીસીઆઈ, અથવા કાર્ડ નેટવર્ક માર્ગદર્શિકા દ્વારા નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદામાં, જે પણ વધારે હોય તે).
- કંપનીની રિઝોલ્યુશન સમયમર્યાદા સમાપ્ત થાય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર અથવા નિયમનકારી એન્ટિટી તરફથી અંતિમ સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 90 દિવસની અંદર - જે પણ પછી હોય તે - આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવે છે.
- ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત ન હોવી જોઈએ જે પહેલાથી જ પેન્ડિંગ છે, અથવા આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેનના કાર્યાલય દ્વારા, અથવા કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ, મધ્યસ્થી, અથવા કોઈપણ અન્ય ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ દ્વારા પહેલાથી જ નિકાલ કરવામાં આવી છે (ભલે તે જ ફરિયાદી દ્વારા એકલા અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે સંયુક્ત રીતે દાખલ કરવામાં આવી હોય).
- ફરિયાદ અપમાનજનક, વ્યર્થ અથવા હેરાન કરનાર નથી; અને
- ફરિયાદી યોજના હેઠળ જરૂરી સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે, અને
- ફરિયાદી ફરિયાદ વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવે છે, સિવાય કે એવા કિસ્સાઓ જ્યાં વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય.
- મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત સમય મર્યાદા પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમનકારી સંસ્થામાં ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવી હતી.

B. ફરિયાદ સાંભળવા યોગ્ય ન હોય તેના આધારો

- નિયમનકારી એન્ટિટીના વાણિજ્યિક નિર્ણયો અથવા ચુકાદાઓને લગતી બાબતો;
- વિકેતા અને નિયમનકારી એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ;
- નિયમનકારી સંસ્થાના સંચાલન અથવા અધિકારીઓ સામે ફરિયાદો;
- કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોનું પાલન કરતી નિયમનકારી સંસ્થાની કાર્યવાહીથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદ;
- સેવાઓ રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં આવતી નથી;
- નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેના વિવાદો
- નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધમાંથી ઉદ્ભવતો વિવાદ;
- ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 હેઠળ ફરિયાદ જેના નિવારણ માટે જોગવાઈ કરવામાં આવી છે; અને
- આ યોજનાના દાયરામાં ન આવતા નિયમનકારી એન્ટિટીના ગ્રાહકો સંબંધિત ફરિયાદો.

કલમ A માં ઉલ્લેખિત પાત્રતા માપદંડોને પૂર્ણ કરતી નથી, અથવા કલમ B માં ઉલ્લેખિત બાકાત શ્રેણીઓ હેઠળ આવતી કોઈપણ ફરિયાદને વધુ ચકાસણી વિના શરૂઆતમાં જ સંક્ષિપ્તમાં નકારી કાઢવામાં આવશે. આવા બધા કિસ્સાઓમાં, ફરિયાદ ન સ્વીકારવા પાછળના કારણો ફરિયાદીને યોગ્ય રીતે જણાવવામાં આવશે.

ફરિયાદ નોંધાવવા માટે, ગ્રાહકે આ પગલાં લેવા પડશે:

પગલું 1 - સંબંધિત નિયમનકારી એન્ટિટીને લેખિત રજૂઆત/ફરિયાદ (ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં)

પગલું 2 - નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર જવાબ આપશે

પગલું 3 - જો તમને કોઈ પ્રતિભાવ ન મળે અથવા નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીના નિર્ણયથી અસંતુષ્ટ હોવ

પગલું 4 - તમે આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ શારીરિક રીતે અથવા ઓનલાઇન પોર્ટલ

(<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા કરી શકો છો. ફરિયાદ નિયમનકારી એન્ટિટીની રિઝોલ્યુશન ડેડલાઇન સમાપ્ત થાય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર અથવા નિયમનકારી એન્ટિટી તરફથી મળેલા છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારની તારીખથી 90 દિવસની અંદર દાખલ કરવી આવશ્યક છે- બે તારીખોમાંથી જે પણ પછી આવશે તેના આધારે સમયની ગણતરી કરવામાં આવશે.

આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન કેવી રીતે નિર્ણયો લે છે?

- આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ સ્વરૂપની હોય છે
- સમાધાન અને મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદોના નિરાકરણને પ્રોત્સાહન આપો
- જો એનબીએફસી 15 દિવસની અંદર તેનો લેખિત જવાબ અને દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન ઉપલબ્ધ રેકૉર્ડના આધારે એક-પક્ષીય આદેશ જારી કરી શકે છે.



બ્રાન્ચઇન્ટરનેશનલફાઇનાન્સિયલસર્વિસીસપ્રાઇવેટલિમિટેડ
01, AWFIS સ્પેસસોલ્યુશન્સ, 4થોમાળ, VIOS ટાવર્સ,
ઇસ્ટર્નએક્સપ્રેસહાઇવેથીબહાર, શિવરી-ચેમ્બુર રોડ,
એન્ટોપહિલ્સ, મુંબઈ -400037
સીઆઈએન: U65929MH2017FTC296528
ઈમેલ: finance-in@branch.co,
branchapp.in

જો ગ્રાહક આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું તેઓ અપીલ દાખલ કરી શકે છે?

હા, આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેનના નિર્ણય સામે અપીલ અધિકારી પાસે (30 દિવસની અંદર) અપીલ દાખલ કરી શકાય છે - ખાસ કરીને, રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) ના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર.
(નોંધ: જો વિલંબ માટે કોઈ વાજબી કારણ હોય, 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધારાનો સમય મંજૂર કરી શકાય છે.).

નોંધ:

- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે
- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે ઉકેલ માટે કોઈપણ અન્ય કોર્ટ, ફોરમ અથવા સત્તાનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.

"સેવામાં ઉણપ" એટલે નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવામાં કોઈપણ ખામી અથવા અપૂર્ણતા, કાયદા દ્વારા અથવા અન્યથા; આના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય અથવા અન્ય નુકસાન થઈ શકે છે અથવા ન પણ થઈ શકે.

ફરિયાદ ક્યાં/કેવી રીતે નોંધાવવી: આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ ત્રણ રીતે નોંધાવી શકાય છે.:

- **ઓનલાઇન પોર્ટલ:** <https://cms.આરબીઆઈ.org.in> પર સત્તાવાર સીએમએસ પોર્ટલ દ્વારા.
- **ઇમેઇલ દ્વારા:** crpc@rbi.org.in પર લખીને.
- **પત્ર દ્વારા:** ફરિયાદ ફોર્મ, યોગ્ય રીતે ભરેલું અને જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 ખાતે સ્થિત **સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર** (સીઆરપીસી) ને મોકલીને.

24/7 આઈવીઆરએસ સુવિધા (ટોલ-ફ્રી નંબર: 14448) ધરાવતું સંપર્ક કેન્દ્ર શરૂ કરવામાં આવ્યું છે, જ્યાં સ્ટાફ સોમવારથી શનિવાર (સવારે 8:00 થી રાત્રે 10:00 વાગ્યા સુધી) અંગ્રેજી, હિન્દી અને દસ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં વાત કરવા માટે ઉપલબ્ધ છે.

યોજના વિશે વધુ વિગતો માટે કૃપા કરીને https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf નો સંદર્ભ લો.

કંપનીના મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો

નામ: શ્રી. વિશાલ કૌશિક

હોદ્દો: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને મુખ્ય નોડલ અધિકારી

સરનામું: 01, એડબલ્યુએફઆઈએસ સ્પેસ સોલ્યુશન્સ, 4થો માળ, વીઆઈઓએસ ટાવર્સ, ઇસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવેની બહાર,

સુરી-ચેમ્બુર રોડ, એન્ટોપ હિલ્સ, મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર, ભારત, 400037

ટેલિફોન નંબર: +91 8655937426, +91-8655937429

ઇમેઇલ Id: gro@branch.co