

રિઝર્વ બેંક – સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના 2026

મુખ્ય વિશેષતાઓ

❖ પ્રયોજ્યતા:

સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, 2026 (“યોજના”) 1 જુલાઈ 2026થી અમલમાં આવી છે. આ યોજના હેઠળ આવરી લેવાયેલી નિયંત્રિત સંસ્થાઓ (Regulated Entities) સામેની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક કિફાયતી, ઝડપી અને બિન-વિરોધાત્મક વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર પૂરું પાડવાનો તેનો ઉદ્દેશ છે.

આ યોજના બેંકો અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની, અથવા નોન-બેંક પ્રીપેઇડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ જારીકર્તા, અથવા કેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપની, અથવા ભારતીય રિઝર્વ બેંક (“આરબીઆઇ”) દ્વારા સમયાંતરે નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવતી અન્ય કોઈપણ સંસ્થા પર, યોજના હેઠળ બાકાત રાખવામાં આવેલી હદ સિવાય, લાગુ પડશે;

❖ વ્યાખ્યાઓ:

‘સેવામાં ઊણપ’ એટલે કોઈપણ એવી સેવામાં રહેલી ખામી અથવા અપૂરતાપણું, જે નિયંત્રિત સંસ્થાએ વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવી જરૂરી છે, જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા હાનિ થઈ શકે છે અથવા ન પણ થઈ શકે;

‘અપીલ સત્તાધિકારી’ એટલે રિઝર્વ બેંકના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર;

‘અધિકૃત પ્રતિનિધિ’ એટલે વકીલ સિવાયની એવી વ્યક્તિ, જેને આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યથાવિધિ નિયુક્ત કરીને લેખિતમાં અધિકૃત કરવામાં આવી હોય;

‘યુકાદો (અવોર્ડ)’ એટલે નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં પોતાની જવાબદારીઓના ચોક્કસ નિર્વહન માટે આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા યોજનાની કલમ 15 હેઠળ નિયંત્રિત સંસ્થાને આપવામાં આવેલ નિર્દેશ;

‘ફરિયાદ’ એટલે નિયંત્રિત સંસ્થા તરફથી સેવામાં ઊણપનો આરોપ મૂકતું, તેના ગ્રાહક અથવા તેના/તેણીના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા રજૂ કરાયેલ લેખિત રજૂઆત, જેમાં યોજનાની જોગવાઈઓ હેઠળ રાહત માગવામાં આવી હોય;

‘ગ્રાહક’ એટલે એવી વ્યક્તિ જે નિયંત્રિત સંસ્થા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાનો ઉપયોગ કરે છે, અથવા તેના માટે અરજદાર છે.

❖ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણની કાર્યપદ્ધતિ:

• ફરિયાદના આધારો:

નિયંત્રિત સંસ્થા (“આરઈ”)ની કોઈપણ એવી ક્રિયા/અવગણનાને કારણે સેવામાં ઊણપ સર્જાય, તે અંગે વ્યક્તિ જાતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે;

• ફરિયાદની ગ્રાહ્યતા માટેના આધારો:

ક. નીચેની શરતો પૂરી થાય તો જ યોજના હેઠળ કોઈ ફરિયાદ ગ્રાહ્ય ગણાશે:

- ફરિયાદ સીધી આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેનને સંબોધીને કરવામાં આવેલી હોવી જોઈએ. જોકે, તેમાં એવો કોઈ પત્રવ્યવહાર સમાવિષ્ટ નથી જેમાં આરબીઆઇને માત્ર નકલમાં દર્શાવેલ/અંકિત કરવામાં આવેલ હોય (પછી ભલે તે ઈ-મેલ દ્વારા હોય કે ભૌતિક સ્વરૂપમાં); અને
- ફરિયાદ, ફરિયાદી દ્વારા જાતે અથવા વકીલ સિવાયના કોઈ અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે દાખલ કરવામાં આવેલી હોવી જોઈએ, સિવાય કે વકીલ પોતે જ પીડિત વ્યક્તિ હોય; અને
- ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11માં નિર્દિષ્ટ સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે; અને
- ફરિયાદ સ્વભાવે અપમાનજનક અથવા તુચ્છ અથવા હેરાન કરનારી ન હોય; અને
- ફરિયાદીએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતાં પહેલાં, સંબંધિત નિયંત્રિત સંસ્થાને પ્રથમ લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા ફરિયાદ કરેલી હોવી જોઈએ, જ્યાં ફરિયાદ કર્યાનો પુરાવો ફરિયાદી રજૂ કરી શકે; અને

- vi. નિયંત્રિત સંસ્થાને ફરિયાદ મળ્યા પછી ફરિયાદીને 30 દિવસની અંદર અથવા રિઝર્વ બેંક, નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા, અથવા કાર્ડ નેટવર્ક માર્ગદર્શિકા અનુસાર, જો કોઈ હોય તો, નિર્દિષ્ટ સમય (બેમાંથી જે વધુ હોય તે)ની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય; અથવા ફરિયાદી નિયંત્રિત સંસ્થા દ્વારા આપવામાં આવેલ જવાબ/નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય; અને
- vii. ફરિયાદ, પેટા-ક્લમ (1)(ચ)માં નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદા પૂરી થવાની તારીખ અથવા સંબંધિત નિયંત્રિત સંસ્થા તરફથી મળેલ છેલ્લા પત્રવ્યવહારની તારીખ, બેમાંથી જે પાછળની હોય તે, થી 90 દિવસની અંદર આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેનને કરવામાં આવેલી હોવી જોઈએ; અને
- viii. આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદા અવધિ પૂરી થાય તે પહેલાં જ નિયંત્રિત સંસ્થાને ફરિયાદ કરવામાં આવેલી હોવી જોઈએ.

ખ. ફરિયાદ એ જ ફરિયાદના સંબંધમાં ન હોય જે પહેલેથી જ:

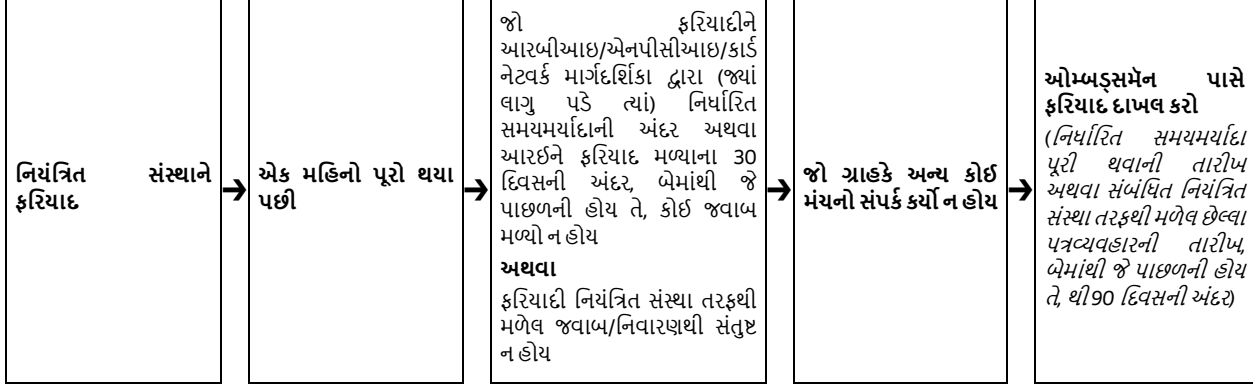
- i. આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેનની કચેરી સમક્ષ પ્રલંબિત હોય, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદી પાસેથી મળી હોય કે ન હોય અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ સાથે;
- ii. આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેનની કચેરી દ્વારા ગુણદોષના આધારે પતાવટ કરવામાં આવી હોય અથવા તેના પર વિચાર કરવામાં આવ્યો હોય, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદી પાસેથી મળી હોય કે ન હોય અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ સાથે;
- iii. કોઈપણ ન્યાયાલય, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈપણ ન્યાયિક કે અર્ધ-ન્યાયિક મંચ સમક્ષ પ્રલંબિત હોય, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદી પાસેથી મળી હોય કે ન હોય અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ સાથે;
- iv. કોઈપણ ન્યાયાલય, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈપણ ન્યાયિક કે અર્ધ-ન્યાયિક મંચ દ્વારા ગુણદોષના આધારે પતાવટ કરવામાં આવી હોય અથવા તેના પર વિચાર કરવામાં આવ્યો હોય, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદી પાસેથી મળી હોય કે ન હોય અથવા એક કે વધુ ફરિયાદીઓ સાથે;

• યોજના હેઠળ ફરિયાદ અગ્રાહ્ય ઠરવાના આધારો એવા છે જેમાં નીચે મુજબની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

- ક. નિયંત્રિત સંસ્થાનો વાણિજ્યિક નિર્ણય/ફેસલો;
- ખ. કોઈ વિકેતા અને નિયંત્રિત સંસ્થા વચ્ચેનો વિવાદ;
- ગ. નિયંત્રિત સંસ્થાના સંચાલન અથવા અધિકારીઓ વિરુદ્ધની ફરિયાદો;
- ઘ. એવો વિવાદ જેમાં ન્યાયિક/અર્ધ-ન્યાયિક અથવા વૈધાનિક કે કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોના પાલનમાં કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી હોય;
- ડ. આરબીઆઇના નિયમનકારી ક્ષેત્ર હેઠળ ન આવતી સેવા;
- ય. નિયંત્રિત સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ;
- છ. નિયંત્રિત સંસ્થાના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ;
- જ. એવી ફરિયાદ જેના માટે કેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005ની કલમ 18માં ઉપાય પૂરો પાડવામાં આવ્યો છે; અને
- ઝ. યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ ન કરાયેલ નિયંત્રિત સંસ્થાના ગ્રાહકોને લગતી ફરિયાદ.

યોજનાની પેટા-ક્લમ (1)માં નિર્દિષ્ટ પાત્રતા શરતો પૂરી ન કરતી ફરિયાદો તથા યોજનાની પેટા-ક્લમ (2)માં ઉલ્લેખિત ફરિયાદો, ફરિયાદીને યોગ્ય જાણ કરીને, વધુ તપાસ વિના, શરૂઆતમાં જ અગ્રાહ્ય ગણીને નકારી કાઢવામાં આવશે.

❖ ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:



નામ અને સંપર્ક વિગતો નામ: સોનલ કુમાર હોદ્દો: મુખ્ય નોડલ અધિકારી ટેલિફોન નં.: +91 8047168295 ઈ-મેલ આઇડી: nodalofficer@godrejfinance.com (જો ફરિયાદીને 15 કાર્યકારી દિવસોની અંદર સંતોષકારક જવાબ મળ્યો ન હોય)	આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેનનું ફરિયાદ દાખલ કરવાનું પોર્ટલ: https://cms.rbi.org.in ઈ-મેલ અથવા ભૌતિક માધ્યમ માટે કેન્દ્રીકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC)ની સંપર્ક વિગતો: ઈ-મેલ આઇડી: crpc@rbi.org.in સરનામું: કેન્દ્રીકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC), ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ - 160017 ટોલ ફ્રી નં. - 14448 (જો ફરિયાદના 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે અથવા જો ફરિયાદ સંપૂર્ણ આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવે અને ગ્રાહક જવાબથી અસંતુષ્ટ રહે)
--	---

❖ **અપીલ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ:**

યોજનાની કલમ 15(1) હેઠળ કોઈ ચુકાદા (અવોર્ડ)થી વ્યથિત ફરિયાદી, ચુકાદો મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર, ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગ (CEPD), આરબીઆઇ સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે;

અપીલ સત્તાધિકારી, જો તેમને ખાતરી થાય કે ફરિયાદી પાસે નિર્ધારિત સમયમાં અપીલ ન કરવાનું પૂરતું કારણ હતું, તો 30 દિવસથી વધુ નહીં તેવી વધારાની અવધિ મંજૂર કરી શકે છે.

❖ **ફરિયાદોનું નિવારણ:**

- આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત સ્વરૂપની હોય છે.
- નિયંત્રિત સંસ્થા, ફરિયાદ મળ્યા પછી, ફરિયાદમાં કરાયેલ વિધાનો સંબંધે પોતાનો લેખિત જવાબ, જે દસ્તાવેજો પર તે આધાર રાખે છે તેની નકલો સામેલ કરીને, આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેનની કચેરી સમક્ષ 15 દિવસની અંદર દાખલ કરશે.
પરંતુ આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેનની કચેરી, નિયંત્રિત સંસ્થાની લેખિત વિનંતી પર, તેનો લેખિત જવાબ અને દસ્તાવેજો દાખલ કરવા માટે યોગ્ય જણાય તેવી વધારાની સમય મંજૂર કરી શકે છે.
- આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેન, જો જરૂરી જણાય અને ફરિયાદની પરિસ્થિતિના આધારે, કોઈપણ તબક્કે નિયંત્રિત સંસ્થાને એવી કાર્યવાહી કરવા માટે સલાહ જારી કરી શકે છે જેનાથી ફરિયાદનું પૂર્ણ અથવા આંશિક નિવારણ અને પતાવટ થઈ શકે, અને
(ક) જો નિયંત્રિત સંસ્થા નિર્ધારિત સમયમાં કાર્યવાહી કરે અને સલાહનું પાલન કરે તથા ફરિયાદી તેને સ્વીકારે, તો ફરિયાદ કલમ 14(8)(ખ) હેઠળ બંધ કરવામાં આવશે;
(ખ) જો ફરિયાદી નિર્ધારિત સમયમાં જવાબ ન આપે અથવા કોઈ એવો વાંધો ઉઠાવે જે પાયા વગરનો જણાય, તો ફરિયાદ અનુક્રમે કલમ 14(8)(ક) અથવા કલમ 14(8)(ઘ) હેઠળ બંધ કરવામાં આવશે;
- સુવિધાકરણ, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે; પતાવટ ન થાય તો, ચુકાદો/આદેશ જારી કરી શકે છે.

❖ **નોંધ:**

- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ તંત્ર છે.
- ફરિયાદી ન્યાયાલય, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈપણ મંચ કે સત્તાધિકારીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.
- યોજનાની વધુ વિગતો માટે <https://www.rbi.org.in> જુઓ.