મુખ્ય લક્ષણો: રિઝર્વ બેંક – સંકલિત ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2026

રિઝર્વ બેંક- સંકલિત ઓમ્બડ્સમેન યોજના, (આરબી-આઈઓએસ), 2026, યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી નિયંત્રિત એન્ટિટીઓ સામેની ફરિયાદોના નિવારણ માટે ખર્ચ-અસરકારક, ત્વરિત અને બિન-પ્રતિકૂળ વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પૂરી પાડવાનો હેતુ ધરાવે છે.

રિઝર્વ બેંક – સંકલિત ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2026 એ જુલાઇ 1, 2026 થી અમલમાં આવે છે યોજનાના મુખ્ય લક્ષણો નીચે મુજબ છે:

1. ફરિયાદ એટલે બેંક તરફથી સેવામાં ખામીનો આક્ષેપ કરતી લેખિત રજૂઆત, જે તેના ગ્રાહક અથવા તેના/તેણીના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા રજૂ કરવામાં આવી હોય અને યોજનાની જોગવાઇઓ હેઠળ રાહત મેળવવા ઇચ્છતી હોય;

2. ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષ લાવી શકાય તેવા વિવાદની રકમ પર કોઈ મર્યાદા નથી, જેના માટે ઓમ્બડ્સમેન ચુકાદો પસાર કરી શકે છે. જો કે, ફરિયાદકર્તાને થયેલા કોઈ પણ આનુષંગિક નુકસાન માટે, ઓમ્બડ્સમેન પાસે ફરિયાદકર્તાના સમયના બગાડ, થયેલા ખર્ચ અને ફરિયાદકર્તાને વેઠવી પડેલી હેરાનગતિ/માનસિક ઉત્પીડન માટે રૂપિયા 03 લાખ સુધી વળતર આપવા ઉપરાંત, રૂપિયા 30 લાખ સુધીનું વળતર પૂરું પાડવાની સત્તા રહેશે

3. ફરિયાદકર્તા આરબીઆઇ ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષ ત્રણ રીતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

એ) ફરિયાદ આરબીઆઇ સીએમએસ પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in) ના માધ્યમથી ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે
બી) ઈમેલ આઈડી: crpc@rbi.org.in
સી) આપેલા સરનામે સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચંદીગઢ ખાતે ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક માધ્યમ દ્વારા પણ ફરિયાદ સબમિટ કરી શકાય છે: સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), 4 થો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ – 160017

વધારામાં, ફરિયાદકર્તાઓને યોજના અને ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા વિશે જાણવા માટે ટોલ ફ્રી #14448 સાથે ઇન્ટરેક્ટિવ વોઇસ રિસ્પોન્સ સિસ્ટમ (IVRS) ધરાવતું કોન્ટેક્ટ સેન્ટર 24x7 ઉપલબ્ધ છે. કોન્ટેક્ટ સેન્ટરના કર્મચારીઓ સાથે જોડાવાની સુવિધા રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય સોમવારથી શનિવાર, સવારે 8:00 થી રાત્રે 10:00 વાગ્યા દરમિયાન અંગ્રેજી, હિન્દી અને દસ પ્રાદેશિક ભાષાઓ માટે ઉપલબ્ધ છે.

4. ફરિયાદ જાળવી રાખવા માટેના આધારો

(1) યોજના હેઠળની ફરિયાદ તો જ જાળવવાપાત્ર રહેશે જો નીચેની શરતો સંતોષવામાં આવે:

a. ફરિયાદ સીધી આરબીઆઇ ઓમ્બડ્સમેનને સંબોધિત કરવામાં આવી હોય. જો કે, તેમાં એવી કોઈ પણ રજૂઆતનો સમાવેશ થતો નથી જેમાં રિઝર્વ બેંકને માત્ર નકલ મોકલવામાં (પછી તે ઈમેલ દ્વારા હોય કે ભૌતિક સ્વરૂપમાં) આવી હોય; અને
b. ફરિયાદ, ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અન્ય કોઈ અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવામાં આવી હોય, સિવાય કે તે વકીલ પોતે જ પીડિત વ્યક્તિ હોય; અને
c. ફરિયાદકર્તા યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબની સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે; અને
d. ફરિયાદ અપમાનજનક, તુચ્છ અથવા હેરાન કરવાના હેતુવાળી ન હોય; અને
e. ફરિયાદકર્તાએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલાં, બેંકને લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈ માધ્યમ દ્વારા પ્રથમ ફરિયાદ કરી હોય, જ્યાં ફરિયાદ કર્યાનો પુરાવો ફરિયાદકર્તા દ્વારા રજૂ કરી શકાય તેમ હોય; અને
f. બેંકને ફરિયાદ મળ્યા પછી, ફરિયાદકર્તાને 30 દિવસની અંદર અથવા રિઝર્વ બેંક, નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા અથવા કાર્ડ નેટવર્કની માર્ગદર્શિકા (જો કોઈ હોય તો) હેઠળ નિર્દિષ્ટ સમય મર્યાદા, જે પણ વધારે હોય તે સમયગાળામાં કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય; અથવા બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલા જવાબ / ઉકેલથી ફરિયાદકર્તા સંતુષ્ટ ન હોય; અને
g. ફરિયાદ, પેટા-કલમ (1)(f) માં નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદા પૂરી થયાની તારીખથી અથવા બેંક તરફથી મળેલા છેલ્લા પત્રવ્યવહારની તારીખથી, જે પણ પછી હોય, તેના 90 દિવસની અંદર આરબીઆઇ ઓમ્બડ્સમેનને કરવામાં આવી હોય; અને
h. ફરિયાદ એ જ સરખી ફરિયાદ સંબંધિત ન હોવી જોઈએ, જે આરબીઆઇ ઓમ્બડ્સમેનની કચેરી સમક્ષ પહેલાથી જ પડતર હોય, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદકર્તા તરફથી અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદકર્તાઓ સાથે મળીને મળી હોય; અથવા
i. ફરિયાદ એ જ સરખી ફરિયાદ સંબંધિત ન હોવી જોઈએ, જેનું આરબીઆઇ ઓમ્બડ્સમેનની કચેરી દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે પહેલાથી જ સમાધાન અથવા નિકાલ કરવામાં આવ્યો હોય, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદકર્તા તરફથી અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદકર્તાઓ સાથે મળીને

મળી હોય; અને

j. ફરિયાદ એ જ સરખી ફરિયાદ સંબંધિત ન હોવી જોઈએ, જે કોઈ પણ અદાલત , ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈ પણ ન્યાયિક કે અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ સમક્ષ પહેલાથી જ પડતર હોય, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદકર્તા તરફથી અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદકર્તાઓ સાથે મળીને મળી હોય; અથવા

k. ફરિયાદ એ જ સરખી ફરિયાદ સંબંધિત ન હોવી જોઈએ, જેનું કોઈ પણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈ પણ ન્યાયિક કે અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે પહેલાથી જ સમાધાન અથવા નિકાલ કરવામાં આવ્યો હોય, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદકર્તા તરફથી અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદકર્તાઓ સાથે મળીને મળી હોય; અને

l. બેંકને કરવામાં આવેલી ફરિયાદ આવા દાવાઓ માટે લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નિર્દિષ્ટ મર્યાદાના સમયગાળાની સમાપ્તિ પહેલાં કરવામાં આવી હોય.

સ્પષ્ટીકરણ 1: પેટા-કલમ (1)(j) અને (1)(k) ના હેતુઓ માટે, એ જ સમાન ફરિયાદને લગતી ફરિયાદમાં અદાલત અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ પડતર કે વિગતવાર નિર્ણય લેવાઈ ગયો હોય તેવી ફોજદારી કાર્યવાહી અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસનો સમાવેશ થતો નથી.

(2) નીચેની બાબતોને લગતી ફરિયાદો આ યોજનાના દાયરામાંથી બાકાત રાખવામાં આવી છે:

a. બેંકના વ્યાપારી મૂલ્યાંકન અથવા નિર્ણયને લગતી બાબતો;

b. વેન્ડર અને બેંક વચ્ચેનો વિવાદ;

c. બેંકના વ્યવસ્થાપન અથવા કાર્યપાલકો સામેની ફરિયાદો;

d. ન્યાયિક/અર્ધ-ન્યાયિક અથવા વૈધાનિક અથવા કાયદો અમલમાં મૂકનારી સત્તામંડળ ના આદેશોના પાલનમાં બેંક દ્વારા લેવામાં આવેલા પગલાંથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદ;

e. રિઝર્વ બેંકના નિયામકીય દાયરામાં ન આવતી હોય તેવી સેવા;

f. નિયંત્રિત એન્ટિટીઓ વચ્ચેનો વિવાદ;

g. બેંકના કર્મચારી-નિયોક્તા સંબંધોને લગતો વિવાદ;

h. એવી ફરિયાદ કે જેના માટે ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ના સેક્શન 18 માં ઉપાય પૂરો પાડવામાં આવ્યો હોય; અને

i. બેંકના એવા ગ્રાહકોને લગતી ફરિયાદ જેઓ આ યોજના હેઠળ શામેલ નથી.

(3) પેટા-કલમ (1) હેઠળ નિર્દિષ્ટ લાયકાતની શરતો પૂરી ન કરતી ફરિયાદો અને પેટા-કલમ (2) માં ઉલ્લેખિત ફરિયાદોને આગળની કોઈ તપાસ વિના શરૂઆતમાં જ બિન-જાળવવાપાત્ર તરીકે નકારી કાઢવામાં આવશે, અને તે અંગે ફરિયાદકર્તાને યોગ્ય જાણ કરવામાં આવશે.

5. બેંકને ફરિયાદ મળ્યા પછી, ફરિયાદ મળ્યાના 15 દિવસની અંદર ઓમ્બડ્સમેનને તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજો સાથે લેખિત જવાબ રજૂ કરવાનો રહેશે. પરંતુ શરત એ છે કે, ઓમ્બડ્સમેનના સંતોષ મુજબ બેંક દ્વારા લેખિતમાં વિનંતી કરવામાં આવે તો, ઓમ્બડ્સમેન તેનું લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજો સબમિટ કરવા માટે યોગ્ય જણાય તેટલો વધુ સમય મંજૂર કરી શકે છે.

6. જો બેંક 15 દિવસની અંદર તેનું લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં ચૂકી જાય / નિષ્ફળ જાય, તો ઓમ્બડ્સમેન રેકોર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાઓના આધારે એકતરફી કાર્યવાહી આગળ ધપાવી શકે છે અને યોગ્ય આદેશ પસાર કરી શકે છે અથવા ચુકાદો જારી કરી શકે છે.

7. આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેન અથવા આરબીઆઈ ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન, જે તે કિસ્સામાં હોય તે મુજબ, ફરિયાદકર્તા અને બેંક વચ્ચે પરસ્પર સમજૂતી દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનની સુવિધા આપવાનો પ્રયાસ કરશે. આવી કાર્યવાહી દરમિયાન, ફરિયાદના પક્ષકારોએ નિર્ધારિત સમય મર્યાદામાં સંબંધિત દસ્તાવેજો અથવા સામગ્રી સબમિટ કરવા માટે આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેનની કચેરી દ્વારા જારી કરાયેલ સલાહકાર સૂચના નું પાલન કરવાનું રહેશે.

8. ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાના હેતુથી, આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેન અથવા આરબીઆઈ ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન, જે તે કિસ્સામાં હોય તે મુજબ, એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એક પક્ષ દ્વારા ફાઇલ કરવામાં આવેલો લેખિત જવાબ અથવા સહાયક દસ્તાવેજો કે સામગ્રી, જે ફરિયાદને સુસંગત અને સંબંધિત હોય તે હદ સુધી, બીજા પક્ષને પૂરી પાડવામાં આવે અને આવી પ્રક્રિયાનું પાલન કરશે તેમજ યોગ્ય જણાય તે મુજબ વધારાનો સમય આપશે.

9. આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેન, જો જરૂરી જણાય તો અને ફરિયાદની પરિસ્થિતિઓના આધારે, કોઈપણ તબક્કે બેંકને એવા પગલાં લેવા માટે સલાહકાર સૂચના જારી કરી શકે છે જે ફરિયાદના સંપૂર્ણ અથવા આંશિક નિવારણ અને સમાધાન તરફ દોરી જાય, અને

એ. જો બેંક નિર્ધારિત સમય મર્યાદામાં પગલાં લેશે અને એડવાઇઝરી (સલાહકાર સૂચના) નું પાલન કરશે અને ફરિયાદકર્તા તેનો સ્વીકાર કરશે, તો ફરિયાદ ક્લોઝ 14(8)(b) હેઠળ બંધ કરવામાં આવશે;

બી) જો ફરિયાદકર્તા નિર્ધારિત સમય મર્યાદામાં જવાબ ન આપે અથવા કોઈ એવો વાંધો ઉઠાવે જે ગુણવત્તા વિનાનો જણાતો હોય, તો ફરિયાદ અનુક્રમે ક્લોઝ 14(8)(a) અથવા ક્લોઝ 14(8)(d) હેઠળ બંધ કરવામાં આવશે.

10. જ્યાં આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેન / આરબીઆઈ ઉપ-ઓમ્બડ્સમેનનો એવો અભિપ્રાય હોય કે બંને પક્ષો દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા દસ્તાવેજો / સામગ્રી અને લેખિત રજૂઆતો સમાધાન પર પહોંચવા માટે પૂરતા નિર્ણાયક નથી, તો જો જરૂરી જણાશે તો, આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેન અથવા આરબીઆઈ ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા બેંકના અધિકારીઓ સાથે ફરિયાદકર્તાની સુલેહ મીટિંગ શરૂ કરી શકાય છે. જો આવી બેઠક યોજાય અને તેના પરિણામે ફરિયાદનું પરસ્પર સ્વીકાર્ય સમાધાન થાય, તો બેઠકની કાર્યવાહી નોંધવામાં આવશે અને પક્ષકારો દ્વારા તેના પર સહી કરીને જણાવવામાં આવશે કે તેઓ આ સમાધાન માટે સંમત છે.

પરંતુ શરત એ છે કે આવી બેઠક આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેન ની ઉપસ્થિતિમાં, અને પક્ષકારોની રૂબરૂ અથવા ઓનલાઈન હાજરીમાં યોજવામાં આવશે.

11. જો બેંક સંકલિત ઓમ્બડ્સમેન યોજનાના ક્લોઝ 15(1)(a) ની શરતો મુજબ નિર્ધારિત સમય મર્યાદામાં તેનું લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં ચૂકી જાય અથવા નિષ્ફળ જાય, તો બેંક પાસે અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં

12. ચુકાદો રદબાતલ ગણાશે અને તેની કોઈ અસર રહેશે નહીં, સિવાય કે ફરિયાદકર્તા એવોર્ડની નકલ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર બેંકને દાવાના સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાન તરીકે ચુકાદાનો સ્વીકાર પત્ર પૂરો ન પાડે.

13. ઓમ્બડ્સમેન કચેરી દ્વારા ચુકાદો આપવાથી અથવા ફરિયાદ નકારી કાઢવાથી પીડિત થયેલા ફરિયાદકર્તા, એવોર્ડ મળ્યાની અથવા ફરિયાદ નકારાયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલીય સત્તામંડળ એપલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ રજૂ કરી શકે છે

14. અપીલીય સત્તામંડળ, જો તેને સંતોષ થાય કે ફરિયાદકર્તા પાસે સમય મર્યાદાની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધારાનો સમયગાળો મંજૂર કરી શકે છે.

વધુ વિગતો માટે, યોજનાની નકલ શાખામાં, બેંકની વેબસાઇટ (www.idfcfirst.bank.in) પર અને આરબીઆઈની વેબસાઇટ (www.rbi.org.in)) પર ઉપલબ્ધ છે.