

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમ્બુડસમાન યોજના, 2026

Disclaimer

"This document is a translation of the original English document. It has been prepared in good faith and is provided solely for the convenience of the reader to familiarize them with the original content. While efforts have been made to provide a helpful translation, the company assumes no liability or responsibility for any errors, omissions, or inaccuracies in the translated text. If a strict, legal, or precise interpretation of the text is required, readers are strongly advised to independently obtain an official, certified translation. In the event of any discrepancy or conflict between this translated version and the original English document, the original English text remains the sole authoritative and valid version."

"આ દસ્તાવેજ મૂળ અંગ્રેજી દસ્તાવેજનો અનુવાદ છે. તે નિઠાપૂર્વક બનાવવામાં કરવામાં આવ્યો છે અને વાચકો મૂળ સામગ્રીથી પરિચિત થઇ શકે તેવી સુવિધા માટે જ પ્રદાન કરવામાં આવ્યો છે. જો કે સચોટ અનુવાદ પૂરો પાડવાના પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવ્યા છે, તેમ છતાં અનુવાદિત ટેક્સ્ટમાં કોઈપણ ભૂલો, ત્રુટિઓ અથવા ખામીઓ માટે કંપની કોઈ આર્થિક જિંમદારી કે જવાબદારી સ્વીકારતી નથી. જો ટેક્સ્ટનું અસંદિગ્ધ કાનૂની અથવા ચોક્કસ અર્થઘટન કરવાની જરૂરી હોય, તો વાચકોને સ્વતંત્ર રીતે તેનો સત્તાવાર અને પ્રમાણિત અનુવાદ મેળવવાની ભારપૂર્વક સલાહ આપવામાં આવે છે. આ અનુવાદિત સંસ્કરણ અને મૂળ અંગ્રેજી દસ્તાવેજ વચ્ચે કોઈપણ વિસંગતતા અથવા વિરોધાભાસના કિસ્સામાં, મૂળ અંગ્રેજી ટેક્સ્ટને એકમાત્ર અધિકૃત અને માન્ય સંસ્કરણ ગણવામાં આવશે."

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમ્બુડસમાન યોજના, 2026

બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 (1949 ની 10) ની કલમ 35A, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા એક્ટ, 1934 (1934 નો 2) ની કલમ 45L, પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007 (2007 નો 51) ની કલમ 18 અને ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 (2005 નો 30) ની કલમ 11 હેઠળ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયમન કરાયેલી સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓના સંદર્ભમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું ઝડપી અને ખર્ચ-અસરકારક રીતે નિરાકરણ લાવવા માટેની યોજના.

પ્રકરણ I પ્રારંભિક

1. સંક્ષિપ્ત શીર્ષક, પ્રારંભ, વિસ્તાર અને ઉપયોગ

(1) આ યોજનાને રિઝર્વ બેંક-સંકલિત ઓમ્બુડસમાન યોજના (RB-IOS), 2026 કહેવામાં આવશે. તેનો હેતુ યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવતી નિયમનકારી સંસ્થાઓ સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સસ્તી, ઝડપી, બિન-વિરોધી અન્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પૂરી પાડવાનો છે.

(2) આ 1 જુલાઈ, 2026 થી લાગુ થશે.

(3) આ યોજના નીચેની નિયમનકારી સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ પર લાગુ થશે:

(a) બધી વાણિજ્યિક બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો, રાજ્ય સહકારી બેંકો, કેન્દ્રીય સહકારી બેંકો, અનુસૂચિત પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો અને બિન-અનુસૂચિત પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો જેની થાપણો પાછલા નાણાકીય વર્ષના ઓડિટેડ બેલેન્સ શીટની તારીખે ₹50 કરોડ અને તેથી વધુ હોય.

(b) બધી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ, કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપની (CIC), ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ-નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની (IDF-NBFC), નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપની (NBFC-IFC), નોન-ઓપરેટિવ ફાઇનાન્શિયલ હોલ્ડિંગ કંપની (NOFHC), પ્રાઇમરી ડીલર્સ (PDs), મોર્ટગેજ ગેરંટી કંપનીઓ (MGC) સિવાય) જે

(i) થાપણો સ્વીકારવા માટે અધિકૃત છે; અથવા

(ii) ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવો, અને પાછલા નાણાકીય વર્ષના ઓડિટેડ બેલેન્સ શીટની તારીખ મુજબ ₹100 કરોડ અને તેથી વધુની સંપત્તિનું કદ ધરાવો.

(c) બધા નોન-બેંક પ્રીપેડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ ઇશ્યુઅર્સ.

(d) ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ.

2. યોજનાનું સસ્પેન્શન

(1) જો રિઝર્વ બેંકને યોગ્ય લાગે તો, યોજનાના તમામ અથવા કોઈપણ કલમોના સંચાલનને, સામાન્ય રીતે અથવા ચોક્કસ નિયમનકારી એન્ટિટીના સંબંધમાં, આદેશમાં ઉલ્લેખિત સમયગાળા માટે સ્થગિત કરી શકે છે.

(2) રિઝર્વ બેંક, સમય સમય પર, આદેશ દ્વારા, ઉપરોક્ત કોઈપણ સસ્પેન્શનનો સમયગાળો, જેમ તે યોગ્ય ગણે, લંબાવી શકે છે.

3. વ્યાખ્યાઓ

(1) યોજનામાં, જ્યાં સુધી સંદર્ભ અન્યથા જરૂરી ન હોય ત્યાં સુધી:

(a) "અપીલ અધિકારી" નો અર્થ રિઝર્વ બેંકના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગના હવાલામાં રહેલા એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર થાય છે;

(b) "એપેલેટ ઓથોરિટી સચિવાલય" નો અર્થ રિઝર્વ બેંકનો ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ છે જે યોજનાનું સંચાલન કરી રહ્યું છે;

(c) "અધિકૃત પ્રતિનિધિ" એટલે એવી વ્યક્તિ, વકીલ સિવાયની, જેને RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત કરવામાં આવી હોય;

(d) "પુરસ્કાર" એટલે RBI ઓમ્બુડસમાન દ્વારા યોજનાની કલમ 15 હેઠળ નિયમનકારી એન્ટિટીને નિર્ધારિત સમય મર્યાદામાં તેની જવાબદારીઓના ચોક્કસ પ્રદર્શન માટે જારી કરાયેલ નિર્દેશથી છે;

(e) "બેંક" નો અર્થ 'બેંકિંગ કંપની', 'ભૂતકાળની નવી બેંક', 'પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંક', બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 માં વ્યાખ્યાયિત 'સ્ટેટ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા', બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 ની કલમ 56(C) માં વ્યાખ્યાયિત 'સહકારી બેંક' થાય છે જે આ યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ છે, પરંતુ તેમાં ઠરાવ અથવા સમાપન અથવા સર્વસમાવેશક નિર્દેશો હેઠળની કોઈપણ બેંકનો સમાવેશ થતો નથી;

- (f) ફરિયાદનો અર્થ લખિત રૂપે કરવામાં આવેલ અરજીએ છે, જેમાં કોઈ નિયમિત સંસ્થાની તરફથી સેવામાં ખામીનો આરોપ મૂકવામાં આવે છે, જે તેના ગ્રાહક અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા રજૂ કરવામાં આવે છે, અને યોજનાના પ્રાવધાન હેઠળ રાહત માટેની માંગ કરવામાં આવે છે;
- (g) "ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપની" નો અર્થ એવી કંપની છે જે કંપનીઝ એક્ટ, 2013 (2013 ના 18) માં પરિભાષિત છે અને જેને ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 (2005 ના 30) ની કલમ 5 ની પેટા-કલમ (2) હેઠળ નોંધણીનું પ્રમાણપત્ર મળેલ છે;
- (h) ગ્રાહક એવી વ્યક્તિ છે જે નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાનો ઉપયોગ કરે છે અથવા તેના માટે અરજદાર છે;
- (i) સેવામાં ઉણપ એટલે નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવામાં કોઈપણ ઉણપ અથવા અયોગ્યતા, કાયદાકીય રીતે અથવા અન્યથા, જે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન પહોંચાડી શકે છે અથવા ન પણ કરી શકે;
- (j) "નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની" (NBFC) નો અર્થ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934 ની કલમ 45-1(f) માં વ્યાખ્યાયિત NBFC છે અને યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી હદ સુધી રિઝર્વ બેંકમાં નોંધાયેલ છે, પરંતુ તેમાં રિઝોલ્યુશન અથવા લિક્વિડેશનમાં અથવા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના નિર્દેશો હેઠળ NBFCનો સમાવેશ થતો નથી;
- (k) "નોન-બેંક પ્રીપેડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ ઇશ્યુઅર" એટલે કંપનીઝ એક્ટ, 2013 (2013નો 18) માં વ્યાખ્યાયિત કંપની, જેને પ્રીપેડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ ઇશ્યુઅર તરીકે કામ કરવા માટે રિઝર્વ બેંક દ્વારા પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007 (2007નો 51) ની કલમ 7(1) હેઠળ અધિકૃતતાનું પ્રમાણપત્ર આપવામાં આવ્યું છે;
- (l) "RBI ડેપ્યુટી ઓમ્બુડસમાન" એટલે યોજનાના કલમ 4 હેઠળ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલ વ્યક્તિ;
- (m) "RBI ઓમ્બુડસમાન એટલે યોજનાના કલમ 4 હેઠળ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલ વ્યક્તિ;
- (n) "નિયમનકારી એન્ટિટી" નો અર્થ બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની, અથવા નોન-બેંક પ્રીપેડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ ઇશ્યુઅર અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપની, અથવા કોઈપણ અન્ય એન્ટિટી જેને રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે ઉલ્લેખિત થઈ શકે, તે મર્યાદા સુધી જે યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ નથી;

(o) "અસ્વીકાર કરાયેલ ફરિયાદો" એટલે એવી ફરિયાદો જે યોજનાના કલમ 16 માં ઉલ્લેખિત જોગવાઈઓ હેઠળ બંધ કરવામાં આવી છે.

(p) "પતાવટ" એટલે યોજનાના કલમ 14 હેઠળની પ્રક્રિયાઓનું પરિણામ;

(q) રિઝર્વ બેંક એટલે ભારતીય રિઝર્વ બેંક અધિનિયમ, 1934 ની કલમ 3 હેઠળ રચાયેલી ભારતીય રિઝર્વ બેંક.

(2) યોજનામાં વપરાયેલા અને વ્યાખ્યાયિત ન હોય તેવા શબ્દો અને અભિવ્યક્તિઓ, પરંતુ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934, અથવા બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949, અથવા પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007 અથવા ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 અથવા ઉપરોક્ત કાયદાઓ દ્વારા આપવામાં આવેલી સત્તાઓનો ઉપયોગ કરીને રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલા નિયમો અથવા માર્ગદર્શિકા અથવા નિર્દેશોમાં વ્યાખ્યાયિત, તેમના અર્થ અનુક્રમે તેમને સોંપવામાં આવશે.

પ્રકરણ II

રિઝર્વ બેંક હેઠળની કચેરીઓ - સંકલિત ઓમ્બુડસમાન યોજના, 2026

4. RBI ઓમ્બુડસમાન અને RBI નાયબ ઓમ્બુડસમાનની નિમણૂક અને કાર્યકાળ

- (1) રિઝર્વ બેંક તેના એક અથવા વધુ અધિકારીઓને RBI ઓમ્બુડસમાન અને RBI નાયબ ઓમ્બુડસમાન તરીકે નિયુક્ત કરી શકે છે, જેથી તેઓ યોજના હેઠળ તેમને સોંપાયેલ કાર્ય કરી શકે.
- (2) RBI ઓમ્બુડસમાન અથવા RBI નાયબ ઓમ્બુડસમાનની નિમણૂક, કોઈપણ કિસ્સામાં સામાન્ય રીતે, આ ત્રણ વર્ષ માટે એકી વખતે જ કરવામાં આવશે.

5. RBI ઓમ્બુડસમાનના કાર્યાલયનું સ્થાન

- (1) RBI ઓમ્બુડસમાનની કચેરીઓ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલા સ્થળોએ સ્થિત હશે.
- (2) ફરિયાદોના ઝડપી નિકાલ માટે, RBI ઓમ્બુડસમાન એવા સ્થળોએ એ રીતે બેઠક કરી શકે છે જેને ફરિયાદના સંબંધમાં જરૂરી અને યોગ્ય ગણી શકાય છે.

6. કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર

- (1) રિઝર્વ બેંક, યોજના હેઠળ દાખલ થયેલી ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને તેના પર પ્રક્રિયા કરવા માટે, તે નક્કી કરી શકે તે મુજબ એક અથવા વધુ સ્થળોએ કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રો સ્થાપિત કરશે.
- (2) આ યોજના હેઠળ ઓનલાઇન કરવામાં આવેલી ફરિયાદો પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર નોંધવામાં આવશે. ઇ-મેલ અને ભૌતિક રૂપે મળેલી ફરિયાદો, જેમાં પોસ્ટલ અને હાથથી પહોંચાડાયેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે, તેને સંબોધવામાં આવશે અને રિઝર્વ બેંકના કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રને મોકલવામાં આવશે.

7. RBI ઓમ્બુડસમાન અને કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રના કાર્યાલયોનું સ્ટાફિંગ

રિઝર્વ બેંક તેની ખાતરી કરશે કે RBI ઓમ્બુડસમાનની ઓફિસ અને સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટરમાં પૂરતો સ્ટાફ હોય અને તેનો ખર્ચ ઉઠાવશે.

1 crpc@rbi.org.in

2 સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચોથો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેક્ટર -17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ - 160017

પ્રકરણ III

RBI ઓમ્બુડસમાન /RBI ડેપ્યુટી ઓમ્બુડસમાનની સત્તાઓ અને કાર્યો

8. સત્તાઓ અને કાર્યો

- (1) RBI ઓમ્બુડસમાન/RBI ડેપ્યુટી ઓમ્બુડસમાન નિયમનકારી સંસ્થાઓના ગ્રાહકોની સેવામાં ખામી સંબંધિત ફરિયાદો પર વિચાર કરશે.
- (2) ફરિયાદો પર વિચાર કરતી વખતે, RBI ઓમ્બુડસમાન/RBI નાયબ ઓમ્બુડસમાન બેંકિંગ કાયદા અને વ્યવહારના સિદ્ધાંતોને ધ્યાનમાં લેશે, તેમજ રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિયમનકારી સંસ્થાઓને જારી કરાયેલી સૂચનાઓ, માર્ગદર્શિકા અથવા નિયમો અને આવા અન્ય જરૂરી પરિબલોને ધ્યાનમાં લેશે.
- (3) કોઈપણ વિવાદમાં RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષ કેટલી રકમ લાવી શકાય તેની કોઈ મર્યાદા નથી, જેના માટે RBI ઓમ્બુડસમાન/RBI નાયબ ઓમ્બુડસમાન સમાધાનમાં મદદ કરી શકે છે અથવા ચુકાદો પસાર કરી શકે છે. જોકે, ફરિયાદીને થયેલા કોઈપણ નુકસાન માટે, RBI ઓમ્બુડસમાન પાસે ₹૩૦ લાખ સુધીનું વળતર આપવાની સત્તા હશે. ઉપરાંત, RBI ઓમ્બુડસમાન પાસે ફરિયાદીને સમય ગુમાવવા, થયેલા ખર્ચ, હેરાનગતિ/માનસિક યાતના, વગેરે, જો કોઈ હોય તો, માટે ₹૩ લાખ સુધીનું વળતર આપવાની પણ સત્તા હશે.
- (4) RBI ઓમ્બુડસમાન પાસે બધી ફરિયાદોની તપાસ કરવાની અને તેને બંધ કરવાની સત્તા હશે.
- (5) RBIના નાયબ ઓમ્બુડસમાન પાસે યોજનાના કલમ 10 હેઠળ આવતી ફરિયાદો અને યોજનાની કલમ 14(8)(a) થી 14(8)(c) ની જોગવાઈઓ અનુસાર નિકાલ કરાયેલી ફરિયાદો બંધ કરવાનો અધિકાર રહેશે.
- (6) RBI ઓમ્બુડસમાન પાસે સત્તા હશે કે તે આ નિયમનકારી એન્ટિટીને, જેની સામે ફરિયાદ કરવામાં આવી છે, પાર્ટી બનાવી શકે છે, જો, RBI ઓમ્બુડસમાનના મતે, આવી નિયમનકારી સંસ્થા, કોઈપણ કૃત્ય, બેદરકારી અથવા ભૂલને કારણે, રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ કોઈપણ નિર્દેશ, માર્ગદર્શિકા અથવા નિયમનનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ ગઈ હોય.
- (7) રિઝર્વ બેંક, જાહેર હિતમાં, યોજના હેઠળના કાર્ય અને પ્રવૃત્તિઓ પર વાર્ષિક અહેવાલ એવી રીતે પ્રકાશિત કરશે જે તેને યોગ્ય લાગે.

પ્રકરણ IV

યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા

9. ફરિયાદના આધારો

કોઈપણ ગ્રાહક જે નિયમનકારી સંસ્થાના કોઈપણ કાર્ય અથવા અવગણનાને કારણે સેવાની ખામીનો ભોગ બને છે, યોજના હેઠળ કલમ 3(1)(c) હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ રૂબરૂમાં અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે.

10. ફરિયાદ જાળવવી રાખવા માટેના કારણો

(1) યોજના હેઠળની ફરિયાદ ફક્ત ત્યારે માનવામાં આવશે જ્યારે નીચેની શરતો પૂરી થશે:

- (a) ફરિયાદ સીધી RBI ઓમ્બુડસમાનને મોકલવામાં આવશે. જોકે, આમાં એવા કોઈપણ સંદેશાવ્યવહારનો સમાવેશ થતો નથી જેમાં રિઝર્વ બેંકને ફક્ત નકલમાં જ માન્ય/ચિહ્નિત કરવામાં આવ્યા હોય (ઈ-મેલ દ્વારા હોય કે ભૌતિક રૂપે હોય); અને
- (b) ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા પોતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા કરવામાં આવી હોય, જ્યાં સુધી વકીલ પોતે પીડિત ન હોય; અને
- (c) ફરિયાદ કરનાર યોજનાના કલમ 11માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે; અને
- (d) ફરિયાદ અપમાનજનક, વ્યર્થ કે હેરાન કરનારી નથી; અને
- (e) ફરિયાદ કરનારે યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિતમાં અથવા અન્યથા ફરિયાદ કરી હોય, જ્યાં ફરિયાદ કરનાર ફરિયાદ કરી હોવાનો પુરાવો બતાવી શકે છે; અને
- (f) ફરિયાદ કરનારે ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર અથવા રિઝર્વ બેંક, નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઈન્ડિયા, અથવા કાર્ડ નેટવર્ક માર્ગદર્શિકા અનુસાર નિયમનકારી સંસ્થાને આ બાબતની જાણ કરવી પડશે, જો કોઈ હોય તો, જે વધુ હોય, તેમાં કોઈ પ્રતિભાવ મળ્યો નથી; અથવા ફરિયાદી નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ પ્રતિભાવ/ઉકેલથી સંતુષ્ટ નથી; અને
- (g) પેટા-કલમ (1)(f) માં ઉલ્લેખિત સમય મર્યાદા સમાપ્ત થયાની તારીખથી અથવા સંબંધિત નિયમનકારી એન્ટિટી તરફથી છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારની તારીખથી, જે પણ પછી હોય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર RBI ઓમ્બુડસમાનને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે; અને

(h) આ ફરિયાદ એ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી જે પહેલાથી જ RBI ઓમ્બુડસમાનની ઓફિસમાં પેન્ડિંગ છે, ભલે તે એક જ ફરિયાદ કરનારે કરી હોય, કે એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ તરફથી આવી હોય

(i) આ ફરિયાદ એ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી જેનો ઉકેલ RBI ઓમ્બુડસમાનના કાર્યાલય દ્વારા પહેલાથી જ ઉકેલવામાં આવી છે અથવા યોગ્યતાના આધારે નિકાલ કરવામાં આવ્યો છે, ભલે તે એક જ ફરિયાદ કરનારે કરી હોય, કે એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ તરફથી આવી હોય; અથવા

(j) આ ફરિયાદ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ સમક્ષ પહેલાથી જ પેન્ડિંગ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, ભલે તે એક જ ફરિયાદ કરનારે કરી હોય, કે એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ તરફથી આવી હોય;

(k) ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જેનો નિકાલ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ દ્વારા પહેલાથી જ કરવામાં આવ્યો છે અથવા ગુણવત્તાના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, ભલે તે એક જ ફરિયાદ કરનારે કરી હોય, કે એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ તરફથી આવી હોય;

(l) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદા અવધિની સમાપ્તિ પહેલાં નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી.

સમજૂતી 1: પેટા-કલમ (1)(j) અને (1)(k) ના હેતુઓ માટે, સમાન ફરિયાદ સંબંધિત ફરિયાદમાં કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવાયેલી ફોજદારી કાર્યવાહી અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલ કોઈપણ પોલીસ તપાસનો સમાવેશ થતો નથી.

(2) નીચેની બાબતોને લગતી ફરિયાદો યોજનાના કાર્યક્ષેત્રથી બહાર છે:

(a) વ્યાપારી નિર્ણય અથવા નિયમનકારી એન્ટિટીના નિર્ણય સંબંધિત બાબતો;

(b) વિક્રેતા અને નિયમનકારી એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ;

(c) નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એકિઝક્યુટિવ્સ સામે ફરિયાદો;

(d) ન્યાયિક/અર્ધ-ન્યાયિક અથવા વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોનું પાલન કરતી નિયમનકારી સંસ્થાની કાર્યવાહીમાંથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદ;

(e) એવી સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં આવતી નથી;

(f) નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેના વિવાદો;

(g) નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ;

(h) કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 હેઠળ જેના માટે ઉપાય આપવામાં આવ્યો છે તેવી ફરિયાદ; અને

(i) યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં ન આવતી નિયમનકારી સંસ્થાઓના ગ્રાહકો સંબંધિત ફરિયાદો.
(3) ફરિયાદો જે પેટા-ક્લમ (1) હેઠળ ઉલ્લેખિત પાત્રતા શરતોને પૂર્ણ કરતી નથી અને પેટા-ક્લમ (2) માં ઉલ્લેખિત ફરિયાદો, ફરિયાદકર્તાને યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર સાથે, વધુ તપાસ કર્યા વિના શરૂઆતમાં જ બિન-જાળવણીપાત્ર તરીકે નકારી કાઢવામાં આવશે.

11. ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

(1) ફરિયાદ <https://cms.rbi.org.in> પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે.
(2) ફરિયાદ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર પર ઈ-મેલ અથવા ભૌતિક રીતે પણ સબમિટ કરી શકાય છે. જો ફરિયાદ ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે, તો તેના પર ફરિયાદી અથવા તેના/તેણીના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા સહી કરવી આવશ્યક છે. ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે સબમિટ કરેલી ફરિયાદ, તે પરિશિષ્ટમાં ઉલ્લેખિત ફોર્મટમાં હશે.

12. ફરિયાદોની પ્રાથમિક તપાસ, જાળવણી અને નોંધણી

(1) પોર્ટલ પર નોંધાયેલી ફરિયાદોની મર્યાદિત સિસ્ટમ-આધારિત તપાસ થશે, જે ફરિયાદી દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતી અને જવાબો પર આધારિત હશે, તેનો ઉદ્દેશ્ય ફક્ત યોજના હેઠળ મૂળભૂત જાળવણીક્ષમતા આવશ્યકતાઓનું પાલન ચકાસવાનો રહેશે.

જો કે, જ્યાં આવી સિસ્ટમ-આધારિત માન્યતાના આધારે, ફરિયાદ ક્લમ 10 હેઠળ જાળવવા યોગ્ય ન હોવાનું જણાય, તો યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવવી અસ્વીકાર્ય ગણવામાં આવશે અને ફરિયાદીને શરૂઆતમાં જ સાચી માહિતી આપીને નકારી કાઢવામાં આવશે.

(2) સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર ઇમેઇલ અને ભૌતિક રીતે મળેલી ફરિયાદોની ચકાસણી કરશે અને યોજના હેઠળ તેમની જાળવણીનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે. આવા નિરીક્ષણો ફક્ત જાળવણીની શોધ સુધી મર્યાદિત રહેશે અને આ ફરિયાદની યોગ્યતાના આધારે તપાસ કરવામાં આવશે નહીં. તે કરશે

(a) જ્યાં પ્રસ્તુતિ સેવામાં કોઈ ખામી દર્શાવતું નથી અને તે સૂચનો, પ્રશ્નો વગેરેના સ્વરૂપમાં છે, યોજના હેઠળ તેને "માન્ય ફરિયાદ નથી" તરીકે ગણવી અને ફરિયાદીને યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર સાથે શરૂઆતમાં જ તેને નકારી કાઢવી;

³ crpc@rbi.org.in

⁴ સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચોથો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, સેક્ટર -17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ - 160017

(b) જ્યાં ફરિયાદ કલમ 10 માં જણાવ્યા મુજબ બિન-જાળવણી યોગ્યતાના આધાર હેઠળ આવે છે, સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર બંધ કરવા માટે રિઝર્વ બેંક દ્વારા સલાહ મુજબ હોય, ત્યાં ફરિયાદ કરનારને સાચી માહિતી આપો અને શરૂઆતમાં જ તેને નકારી કાઢો.

પરંતુ પેટા-કલમ (a) અને (b) હેઠળ આવતા કિસ્સાઓમાં, આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ તરીકે નોંધણી માટે સબમિશન/ફરિયાદ અયોગ્ય રહેશે.

(3) સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર ખાતે પ્રક્રિયા દરમિયાન યોજનાના કલમ 10 હેઠળ બિન-જાળવણીપાત્ર હોવાનું નક્કી કરાયેલી ફરિયાદોને નકારી કાઢવામાં આવશે, અને ફરિયાદીને જાળવણી ન થવાનું કારણ જણાવતી સાચી માહિતી આપવામાં આવશે.

પરંતુ કલમ 10 હેઠળ ફક્ત આવી પેટા-કલમો, જેમકે રિઝર્વ બેંકના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે તે મુજબ, સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપિંગ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર દ્વારા નકારવામાં આવશે.

(4) જ્યાં પેટા-કલમ (1) અથવા પેટા-કલમ (2) હેઠળ ફરિયાદ નકારવામાં આવે, જે પણ કેસ હોય, તે રજીસ્ટર કરવામાં આવશે અને યોજના હેઠળ તપાસ અને નિકાલ માટે RBI ઓમ્બુડસમાનના કાર્યાલયને સોંપવામાં આવશે.

(5) પેટા-કલમ (4) હેઠળ ફરિયાદની નોંધણી અને તેને RBI ઓમ્બુડસમાનની કચેરીને સોંપવામાં આવે તો તેને જાળવણીક્ષમતાના નિર્ધારણ તરીકે અર્થઘટન કરવામાં આવશે નહીં. જ્યાં તપાસ દરમિયાન, ફરિયાદ કલમ 10 હેઠળ જાળવવા યોગ્ય ન હોવાનું જણાય, યોજનાની જોગવાઈઓ અનુસાર, ત્યાં, RBI ઓમ્બુડસમાનનું કાર્યાલય યોજનાની જોગવાઈઓ અનુસાર ફરિયાદીને સાચી માહિતી આપીને ફરિયાદને નકારી કાઢશે.

13. માહિતી માટે ફોન કરવાની સત્તા

(1) ફરિયાદની એક નકલ, જે કલમ 12(4) અનુસાર નોંધાયેલ છે અને RBI ઓમ્બુડસમાનના કાર્યાલયને સોંપવામાં આવી છે, કલમ 14(2) માં ઉલ્લેખિત સમયમર્યાદામાં તેનો લેખિત જવાબ રજૂ કરવાના નિર્દેશ સાથે, જે નિયમનકારી સંસ્થા સામે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી છે તેને પણ મોકલવામાં આવશે.

(2) આ યોજના હેઠળ ફરજો બજાવવાના હેતુસર RBI ઓમ્બુડસમાનનું કાર્યાલય, જે નિયમનકારી એન્ટિટી વિરુદ્ધ ફરિયાદ કરવામાં આવી છે અથવા જે વિવાદનો પક્ષકાર છે તેવી અન્ય નિયમનકારી એન્ટિટી છે, તેને ફરિયાદ સંબંધિત કોઈપણ દસ્તાવેજની પ્રમાણિત નકલો પ્રદાન કરવા અથવા કોઈપણ માહિતી પ્રદાન કરવાની જરૂર પડી શકે છે જે તેના કબજામાં છે અથવા હોવાનો આરોપ છે.

જો કોઈ નિયમનકારી સંસ્થા કોઈ સારા કારણ વગર જરૂરિયાતનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો એવું માનવામાં આવશે કે નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી પાસે પૂરી પાડવા માટે કોઈ માહિતી નથી અથવા કોઈ સબમિશન કરવાની જરૂર નથી.

(3) RBI ઓમ્બુડસમાનનું કાર્યાલય તેની ફરજો બજાવવા દરમિયાન સંપર્કમાં આવી શકે તેવી અથવા તેની પાસે રહેલી કોઈપણ માહિતી અથવા દસ્તાવેજો ગુપ્ત રાખશે, અને કાયદા દ્વારા આવું કરવાની જરૂર ન પડે ત્યાં સુધી અથવા આવી માહિતી અથવા દસ્તાવેજો આપનાર વ્યક્તિની સંમતિ વિના, આવી માહિતી અથવા દસ્તાવેજો કોઈપણ વ્યક્તિને જાહેર કરશે નહીં.

પરંતુ આ પેટા-કલમમાં કંઈપણ RBI ઓમ્બુડસમાનના કાર્યાલયને કાર્યવાહી માટે પક્ષકારો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી કોઈપણ માહિતી અથવા દસ્તાવેજો એકબીજાને જાહેર કરવાથી રોકવામાં આવશે નહીં, જ્યાં સુધી કુદરતી ન્યાય અને ન્યાયી રમતના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવા માટે જરૂરી માનવામાં આવે છે;

વધુમાં જણાવવામાં આવ્યું છે કે, આ પેટા-કલમની જોગવાઈઓ RBI ઓમ્બુડસમાનના કાર્યાલય દ્વારા રિઝર્વ બેંકને આપવામાં આવેલ અથવા કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ સમક્ષ રજૂ કરાયેલ કોઈપણ ખુલાસો અથવા માહિતી પર લાગુ પડશે નહીં.

14. ફરિયાદોનું નિરાકરણ

(1) કારણ કે આ યોજનાનો ઉદ્દેશ્ય ફરિયાદનો ઝડપથી અને ઓછા ખર્ચે ઉકેલ લાવવાનો છે, તેથી, યોજના હેઠળની કાર્યવાહી તુરંત રહેશે અને પુરાવાના કોઈપણ નિયમોથી બંધાયેલી રહેશે નહીં.

(2) ફરિયાદ મળ્યા પછી, નિયમનકારી સંસ્થાએ ફરિયાદમાં કરાયેલા આરોપોનો લેખિત જવાબ, આધાર દસ્તાવેજોની નકલો સાથે, 15 દિવસની અંદર RBI ઓમ્બુડસમાનના કાર્યાલયમાં રજૂ કરવો પડશે.

જો કે, RBI ઓમ્બુડસમાનનું કાર્યાલય, નિયમનકારી સંસ્થાની લેખિત વિનંતી પર, લેખિત જવાબો અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવા માટે યોગ્ય લાગે તેટલો સમય આપી શકે છે.

(3) જો નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી પેટા-કલમ (2) માં નિર્ધારિત સમયની અંદર તેનો લેખિત જવાબ અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવાનું છોડી દે અથવા નિષ્ફળ જાય, તો RBI ઓમ્બુડસમાન એકપક્ષીય કાર્યવાહી કરી શકે છે અને રેકોર્ડ પર ઉપલબ્ધ દસ્તાવેજો/સામગ્રીના આધારે ચુકાદો પસાર કરી શકે છે.

(4) RBI ઓમ્બુડસમાન અથવા RBI નાયબ ઓમ્બુડસમાન, જે પણ કેસ હોય તે, અમે ફરિયાદી અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચેના કરાર દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનને સરળ બનાવવાનો પ્રયાસ કરીશું. આવી કાર્યવાહી દરમિયાન, ફરિયાદ કરનાર પક્ષોએ RBI ઓમ્બુડસમાનના કાર્યાલય દ્વારા જારી કરાયેલ સલાહનું પાલન કરવું જરૂરી રહેશે, જેમાં નિર્ધારિત સમયની અંદર જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા સામગ્રી સબમિટ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

(5) ફરિયાદોના નિવારણને સરળ બનાવવા માટે, RBI ઓમ્બુડસમાન અથવા RBI નાયબ ઓમ્બુડસમાન, જે પણ કેસ હોય, ખાતરી કરશે કે એક પક્ષ તરફથી ફરિયાદને લગતા અને જરૂરી હદ સુધી કોઈપણ લેખિત પ્રતિભાવ અથવા સહાયક દસ્તાવેજો અથવા સામગ્રી બીજા પક્ષને પૂરી પાડવામાં આવે અને આવી પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરે અને યોગ્ય ગણાય તેવો વધારાનો સમય પૂરો પાડે.

(6) જો જરૂરી લાગે અને ફરિયાદના સંજોગોને આધારે, RBI ઓમ્બુડસમાન, કોઈપણ તબક્કે, નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદના સંપૂર્ણ અથવા આંશિક નિરાકરણ અને સમાધાન તરફ દોરી શકે તેવા પગલાં લેવા માટે સલાહ આપી શકે છે, અને

(a) જો નિયમનકારી સંસ્થા નિર્ધારિત સમયની અંદર કાર્યવાહી કરે અને સલાહનું પાલન કરે અને ફરિયાદી તે સ્વીકારે, તો કલમ 14(8)(b) હેઠળ ફરિયાદ બંધ કરવામાં આવશે;

(b) જો ફરિયાદી નિર્ધારિત સમયની અંદર જવાબ ન આપે અથવા કોઈ વાંધો ઉઠાવે જે પાયાવિહોણો જણાય, તો ફરિયાદ અનુક્રમે કલમ 14(8)(a) અથવા કલમ 14(8)(d) હેઠળ બંધ કરવામાં આવશે.

(7) જો RBI ઓમ્બુડસમાન / RBI નાયબ ઓમ્બુડસમાનનો અભિપ્રાય હોય કે બંને પક્ષો દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલા દસ્તાવેજો/સામગ્રી અને લેખિત રજૂઆતો સમાધાન માટે નિર્ણાયક નથી, તો RBI ઓમ્બુડસમાન અથવા RBI નાયબ ઓમ્બુડસમાન, જો જરૂરી લાગે તો, નિયમનકારી સંસ્થાના અધિકારીઓ સાથે ફરિયાદીની સમાધાન બેઠક શરૂ કરી શકે છે. જો આવી મીટિંગ થાય અને ફરિયાદનો સૌહાર્દપૂર્ણ ઉકેલ આવે, તો મીટિંગની કાર્યવાહી રેકોર્ડ કરવામાં આવશે અને બંને પક્ષોએ સહી કરવાની રહેશે જેમાં તેઓ સમાધાન સાથે સંમત હોવાનું જણાવવામાં આવશે.

પરંતુ આવી બેઠક RBI ઓમ્બુડસમાન અને પક્ષકારોની હાજરીમાં, રૂબરૂમાં અથવા ઓનલાઇન યોજાશે.

(8) કલમ 8(5) ની જોગવાઈઓને આધીન, ફરિયાદ RBI ઓમ્બુડસમાન / RBI નાયબ ઓમ્બુડસમાન દ્વારા બંધ કરવામાં આવશે, જ્યારે:

(a) ફરિયાદના તમામ પાસાઓ નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા તેના હસ્તક્ષેપ પર સંપૂર્ણપણે ઉકેલાઈ ગયા છે; અથવા

(b) ફરિયાદ કરનારે લેખિતમાં અથવા અન્યથા સંમતિ આપી છે (જે RBI ઓમ્બુડસમાનના કાર્યાલયમાં નોંધી શકાય છે) કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે; અથવા

- (c) ફરિયાદ કરનારે સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી છે; અથવા
- (d) ફરિયાદ કરનારે આપેલા ઉકેલ સામે આંશિક અથવા સંપૂર્ણ વાંધો ઉઠાવ્યો છે, પરંતુ RBI ઓમ્બુડસમાનનો મત છે કે વાંધાઓમાં પૂરતો સાર નથી; અથવા
- (e) નિયમનકારી સંસ્થાએ ફરિયાદમાં ઉઠાવવામાં આવેલા કેટલાક મુદ્દાઓનું નિરાકરણ કર્યું છે, અને RBI ઓમ્બુડસમાનના મતે બાકીના મુદ્દાઓ કાં તો યોજનાના અવકાશની બહાર છે, અથવા નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી સેવામાં કોઈ ખામીનો સમાવેશ કરતા નથી, અથવા વધુ વિચારણાની જરૂર નથી.

15. RBI ઓમ્બુડસમાન દ્વારા એવોર્ડ

(1) કલમ 16 હેઠળ ફરિયાદ રદ કરવામાં ન આવે તો, RBI ઓમ્બુડસમાન નીચેના કેસોમાં ચુકાદો પસાર કરશે:

- (a) કલમ 14(3) માં ઉલ્લેખિત નિયમનકારી એન્ટિટી દ્વારા દસ્તાવેજો/માહિતી સબમિટ ન કરવી; અથવા
- (b) આરબીઆઈ ઓમ્બુડસમાન સમક્ષ રજૂ કરાયેલા દસ્તાવેજો અને સામગ્રીના આધારે, કલમ 14(8) હેઠળની બાબતો ઉકેલાઈ નથી.

પરંતુ ચુકાદો આપતા પહેલા, બંને પક્ષોને સાંભળવાની (મૌખિક અથવા લેખિતમાં) સંપૂર્ણ તક આપવામાં આવે છે.

(2) આ પુરસ્કારમાં, અન્ય બાબતોની સાથે, નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને તેની જવાબદારીઓ, જો કોઈ હોય તો, ચોક્કસ રીતે પૂર્ણ કરવા માટેનો નિર્દેશ અને કલમ 8(3) માં ઉલ્લેખિત, ફરિયાદીને થયેલા કોઈપણ નુકસાન માટે વળતર તરીકે નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદીને ચૂકવવાની રકમ, જો કોઈ હોય તો, શામેલ હશે.

(3) એવોર્ડની એક નકલ ફરિયાદી અને નિયમનકારી સંસ્થાને મોકલવામાં આવશે.

(4) પેટા-કલમ (1) હેઠળ પસાર કરાયેલ એવોર્ડ રદ થશે અને તેનો કોઈ પ્રભાવ રહેશે નહીં સિવાય કે ફરિયાદી, એવોર્ડની નકલ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, દાવાના સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાન માટે એવોર્ડની સ્વીકૃતિનો પત્ર સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને રજૂ કરે.

પરંતુ જો ફરિયાદીએ કલમ 17 ની પેટા-કલમ (3) હેઠળ અપીલ દાખલ કરી હોય તો આવી કોઈ મંજૂરી આપવામાં આવશે નહીં.

(5) નિયમન કરાયેલ સંસ્થાએ ફરિયાદી આ એવોર્ડનું પાલન કરશે અને ફરિયાદી તરફથી સ્વીકૃતિ પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, કલમ 17 ની જોગવાઈઓ હેઠળ RBI ઓમ્બુડસમાન અથવા અપીલ અધિકારીને અપીલની જાણ કરશે.

16. ફરિયાદનો અસ્વીકાર

(1) RBI ઓમ્બુડસમાન અથવા RBI ડેપ્યુટી ઓમ્બુડસમાન કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને ફગાવી શકે છે જો તેમને લાગે કે:

- (a) કલમ 10 હેઠળ ફરિયાદ જાળવી શકાય તેવી નથી; અથવા
- (b) ફરિયાદ યોગ્ય ફરિયાદ નથી કારણ કે તે સર્વિસમાં કોઈ ખામી દર્શાવતી નથી અને તે સૂચન, પ્રશ્ન, વગેરેના રૂપમાં છે; અથવા
- (c) યોજના હેઠળ ફરિયાદની તપાસ કરવામાં આવે ત્યારે, કાર્યવાહીના સમાન કારણ પર કેસ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ, મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમમાં દાખલ કરવામાં આવે છે.

(2) RBI ઓમ્બુડસમાન કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને ફગાવી શકે છે જો તેમના મતે:

- (a) સેવામાં કોઈ ખામી નથી; અથવા
- (b) પરિણામી નુકસાન માટે માંગવામાં આવેલ વળતર, કલમ 8(3) માં જોગવાઈ મુજબ વળતર આપવાની RBI ઓમ્બુડસમાનની શક્તિની બહાર છે; અથવા
- (c) ફરિયાદી દ્વારા વાજબી ખંતથી ફરિયાદ સાંભળવામાં આવતી નથી; અથવા
- (d) ફરિયાદ પૂરતા કારણ વગરની છે; અથવા
- (e) ફરિયાદ માટે વિગતવાર દસ્તાવેજી અને મૌખિક પુરાવાઓની વિચારણા જરૂરી છે અને આવી ફરિયાદનો નિર્ણય લેવા માટે RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષની કાર્યવાહી યોગ્ય નથી; અથવા
- (f) ફરિયાદીને કોઈ નાણાકીય નુકસાન કે અસુવિધા થઈ નથી.

17. અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ

(1) નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને કલમ 15(1)(a) હેઠળ જારી કરાયેલા એવોર્ડ સામે અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં.

(2) એવોર્ડ 15(1)(B) હેઠળના ચુકાદાથી નારાજ થયેલી નિયમનકારી સંસ્થા, ફરિયાદીના એવોર્ડની સ્વીકૃતિ પત્ર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલ અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે;

(a) નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી ફક્ત એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર/સમકક્ષ કક્ષાના અધિકારીની પૂર્વ મંજૂરીથી જ અપીલ દાખલ કરી શકે છે.

(b) જો અપીલ અધિકારીનો મત હોય કે નિયમનકારી સંસ્થા પાસે નિર્ધારિત સમયમાં અપીલ દાખલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે 30 દિવસથી વધુ સમય લંબાવી શકશે નહીં.

(3) કલમ 15(1) હેઠળના યુકાદાથી નારાજ ફરિયાદી યુકાદો મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

પરંતુ અપીલ અધિકારી, જો એવું માને કે ફરિયાદી પાસે નિયત સમયમર્યાદામાં અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધુ સમય આપી શકે છે.

(4) અપીલ અધિકારીનું સચિવાલય અપીલની તપાસ કરશે અને તેની પ્રક્રિયા કરશે.

(5) અપીલ અધિકારી, પક્ષકારોને સાંભળવાની વાજબી તક (મૌખિક અથવા લેખિતમાં) આપ્યા પછી:

(a) અપીલ રદ કરવી; અથવા

(b) અપીલને મંજૂરી આપવી અને RBI ઓમ્બુડસમાનના નિર્ણયને બાજુ પર રાખવો; અથવા

(c) અપીલ અધિકારી જરૂરી અથવા યોગ્ય ગણે તેવા નિર્દેશો અનુસાર નવા નિકાલ માટે બાબતને RBI ઓમ્બુડસમાનને પાછો મોકલવો; અથવા

(d) એવોર્ડમાં ફેરફાર કરવા અને વિવિધ એવોર્ડના અમલીકરણ માટે જરૂરી હોય તેવા નિર્દેશો આપવા; અથવા

(e) યોગ્ય લાગે તેવો બીજો કોઈ આદેશ આપી શકશે.

(6) અપીલ અધિકારીના આદેશની અસર કલમ 15 હેઠળ RBI ઓમ્બુડસમાન દ્વારા આપવામાં આવેલા યુકાદા અથવા કલમ 16 હેઠળ ફરિયાદ રદ કરવાના આદેશ અથવા અન્ય કોઈપણ આદેશ જેવી જ રીતે થશે, જે પણ કેસ હોય.

18. નિયમનકારી સંસ્થાઓએ જાહેર માહિતી માટે યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.

(1) જે નિયમનકારી સંસ્થાને આ યોજના લાગુ પડે છે તે યોજના હેઠળની આવશ્યકતાઓનું કાળજીપૂર્વક પાલન કરીને યોજનાના સરળ અમલીકરણને સરળ બનાવશે, નહીં તો રિઝર્વ બેંક તેને યોગ્ય લાગે તે રીતે પગલાં લઈ શકે છે.

(2) નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી તેના મુખ્ય કાર્યાલયમાં એક મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરશે, જે જનરલ મેનેજર અથવા તેના સમકક્ષના હોદ્દાથી નીચે ન હોય, જે નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી સામે દાખલ થયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં તેના વતી માહિતી પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર રહેશે. નિયમનકારી સંસ્થા મુખ્ય નોડલ અધિકારીને મદદ કરવા માટે અન્ય નોડલ અધિકારીઓની નિમણૂક કરી શકે છે જે તેને કાર્યકારી કાર્યક્ષમતા માટે યોગ્ય લાગે. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક અથવા સંપર્ક વિગતોમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષાને કરવામાં આવશે.

આવા કોઈપણ ફેરફારોની જાણ તાત્કાલિક વિભાગ, કેન્દ્રીય કાર્યાલય, ભારતીય રિઝર્વ બેંકને અગાઉથી અથવા કટોકટીની સ્થિતિમાં કરો.

(3) નિયમનકારી સંસ્થા તેના ગ્રાહકોના લાભ માટે તેની વેબસાઇટ પર મુખ્ય નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ આઇડી) અને તેની શાખા/સ્થળો જ્યાં વ્યવસાય ચલાવવામાં આવે છે ત્યાં સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટરનું સરનામું, તેમજ RBI ઓમ્બુડસમાન ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) ની લિંક સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે.

(4) આ યોજના જે નિયમનકારી સંસ્થાને લાગુ પડે છે તે ખાતરી કરશે કે યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ તેની તમામ કચેરીઓ, શાખાઓ અને વ્યવસાય સ્થળોએ અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત થાય જેથી કચેરી અથવા શાખામાં આવનાર કોઈપણ મુલાકાતી યોજના વિશે સંપૂર્ણ માહિતી મેળવી શકે.

(5) નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી ખાતરી કરશે કે ગ્રાહક વિનંતી પર સંદર્ભ માટે યોજનાની એક નકલ તેની બધી શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ છે.

(6) યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ, યોજનાની નકલ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો નિયમનકારી સંસ્થાની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને અપડેટ રાખવામાં આવશે.

પ્રકરણ V વિવિધ

19. યોજનામાં મુશ્કેલીઓ દૂર કરવી

જો યોજનાની શરતોને અમલમાં મૂકવામાં કોઈ મુશ્કેલી ઊભી થાય, તો રિઝર્વ બેંક કોઈપણ મુશ્કેલી દૂર કરવાના હેતુથી જરૂરી અથવા યોગ્ય લાગે તેવા નિયમો ભારતીય રિઝર્વ બેંક અધિનિયમ, 1934, અથવા બેંકિંગ રેગ્યુલેશન અધિનિયમ, 1949, અથવા યુકવણી અને સમાધાન પ્રણાલી અધિનિયમ, 2007, અથવા ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (નિયમન) અધિનિયમ, 2005 અથવા યોજના સાથે અસંગત ન હોય તેવા બનાવી શકે છે.

20. હાલની યોજનાઓ રદ કરવી અને બાકી રહેલી કાર્યવાહીનો અમલ કરવો

- (1) રિઝર્વ બેંક - યુનિફાઇડ ઓમ્બુડસમાન સ્કીમ, 2021 01 જુલાઈ, 2026 થી રદ કરવામાં આવશે.
- (2) રિઝર્વ બેંક - યુનિફાઇડ ઓમ્બુડસમાન સ્કીમ, 2021 હેઠળ 1 જુલાઈ, 2026 પહેલાં મળેલી ફરિયાદોનો નિર્ણય, યોજના હેઠળ લેવામાં આવેલા નિર્ણયોમાંથી ઉદ્ભવતી અપીલો અને તેના હેઠળ જારી કરાયેલા ચુકાદાઓનો અમલ રિઝર્વ બેંક - યુનિફાઇડ ઓમ્બુડસમાન સ્કીમ, 2021 ની જોગવાઈઓ અને તેના હેઠળ જારી કરાયેલા રિઝર્વ બેંકના નિર્દેશો દ્વારા સંચાલિત રહેશે.

ફરિયાદ ફોર્મ

RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષ ઓનલાઇન અને ઓફલાઇન ફરિયાદો દાખલ કરવા માટેનું ફોર્મ

ભાગ A: ફરિયાદ નોંધાવવા માટે માર્ગદર્શન

ઉપરોક્ત યોજના હેઠળ નીચે મુજબની આવશ્યક શરતો છે, જે ફરિયાદીઓએ RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવતી વખતે પાલન કરવાની જરૂર છે, અને જો આનું પાલન ન થાય, તો ફરિયાદો નકારી/બંધ કરી શકાય છે (યોજનો સંપૂર્ણ ટેક્સ્ટ, <https://cms.rbi.org.in> પર ઉપલબ્ધ છે, વિગતો માટે તેનો સંદર્ભ લઈ શકાય છે):

1. ફરિયાદીએ સૌપ્રથમ તેની ફરિયાદ તે નિયમનકારી સંસ્થા પાસે નોંધાવવી પડશે જેની સામે તેને ફરિયાદ છે. જો આમ કરવામાં ન આવે અને ફરિયાદ સીધી RBI ઓમ્બુડસમાન પાસે નોંધાવવામાં આવે, તો આવી ફરિયાદો પર કોઈ કાર્યવાહી કરવામાં આવશે નહીં.

ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે સમય મર્યાદા

2. RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે જો:

- (i) RBI/NPCI/કાર્ડ નેટવર્ક માર્ગદર્શિકા (જ્યાં લાગુ પડે) માં ઉલ્લેખિત સમયમર્યાદામાં અથવા નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર, જે પણ મોડું હોય, નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી કોઈ જવાબ મળ્યો નથી; અથવા ફરિયાદી નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી મળેલા પ્રતિભાવ/નિરાકરણથી સંતુષ્ટ નથી; અને
- (ii) ઉપરોક્ત (i) માં ઉલ્લેખિત સમય મર્યાદા સમાપ્ત થયાની તારીખથી અથવા સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારની તારીખથી, જે પણ પછી હોય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર RBI ઓમ્બુડસમાનને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે; અને;
- (iii) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદા અવધિની સમાપ્તિ પહેલાં નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી.

ફરિયાદ નોંધાવવા માટે વકીલની સેવાઓનો ઉપયોગ કરવો

3. ફરિયાદી RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષ પોતાના અધિકૃત પ્રતિનિધિ તરીકે અન્ય વ્યક્તિ/વ્યક્તિઓને કામ પર રાખી શકે છે, પરંતુ આવી વ્યક્તિ વકીલ ન હોવી જોઈએ.

યોજના હેઠળ સ્વીકાર્ય વળતરની રકમ

4. (i) આ યોજના હેઠળ વિવાદમાં સામેલ રકમની કોઈ મર્યાદા નથી.
- (ii) આ યોજના હેઠળ, ₹30 લાખ સુધીના નુકસાન માટે વળતર આપવામાં આવે છે.
- (iii) આ યોજના હેઠળ, ફરિયાદીને થયેલી હેરાનગતિ/માનસિક તકલીફ માટે ₹૩ લાખ સુધીનું વળતર આપી શકાય છે.

ફરિયાદ નોંધાવવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો

5. ફરિયાદ નોંધાવવા માટે સામાન્ય રીતે નીચેના દસ્તાવેજો જરૂરી હોય છે અને ફરિયાદ ફોર્મ ભરતા પહેલા તેને તૈયાર રાખવા જોઈએ:
 - a) એન્ટિટીમાં દાખલ કરેલી ફરિયાદની નકલ
 - b) એન્ટિટી તરફથી મળેલા પ્રતિભાવની નકલ (જો પ્રાપ્ત થાય તો)
 - c) ફરિયાદને લગતા અન્ય કોઈપણ દસ્તાવેજો.

ફરિયાદ ક્યાં / કેવી રીતે દાખલ કરવી

6. RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષ ફરિયાદ ત્રણ રીતે દાખલ કરી શકાય છે: (i) <https://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઇન CMS પોર્ટલ દ્વારા; (ii) અથવા crpc@rbi.org.in પર ઈમેલ કરીને; અથવા (iii) ભરેલું ફરિયાદ ફોર્મ સહાયક દસ્તાવેજો સાથે પોસ્ટ/કુરિયર દ્વારા નીચે આપેલા સરનામે મોકલીને: સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017.

વધુ માહિતી ક્યાં/કેવી રીતે મેળવવી

7. ફરિયાદીઓને યોજના અને ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા વિશે જાણવા માટે ઇન્ટરેક્ટિવ વોઇસ રિસ્પોન્સ સિસ્ટમ (IVRS) સાથેનું સંપર્ક કેન્દ્ર ટોલ ફ્રી #14448 પર 24x7 ઉપલબ્ધ છે. સંપર્ક કેન્દ્રના કર્મચારીઓ સોમવારથી શનિવાર સુધી, રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય, સવારે 8:00 થી રાત્રે 10:00 વાગ્યા સુધી અંગ્રેજી, હિન્દી અને દસ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ રહેશે.

ભાગ B: ફરિયાદનું ફોર્મ (RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષ રજૂ કરવાનું રહેશે)

[યોજનાની કલમ 11(2)]

(ફરિયાદી દ્વારા ભરવાનું રહેશે)

જ્યાં સુચવવામાં આવ્યું હોય ત્યાં સિવાય બધા ક્ષેત્રો ફરજિયાત છે.

RBI ઓમ્બુડસમાન

મેડમ/સાહેબ

ઘોષણા - ફરિયાદ નિવારણના હેતુ માટે મારા વ્યક્તિગત ડેટાના સંગ્રહ, પ્રક્રિયા, સંગ્રહ અને ઉપયોગ માટે હું ભારતીય રિઝર્વ બેંકને મારી મફત, ચોક્કસ અને જાણકાર સંમતિ આપું છું (ફૂપા કરીને ટિક માર્ક કરો)

હા	ના

(I) ફરિયાદીની વિગતો:

1. ફરિયાદી શ્રેણી (ફૂપા કરીને બોક્સમાં ટિક માર્ક મૂકીને ફક્ત એક જ પસંદ કરો):

- i. વ્યક્તિ
- ii. વિકલાંગ વ્યક્તિ
- iii. વરિષ્ઠ નાગરિક
- iv. વ્યક્તિ - વ્યવસાય
- v. માલિકી
- vi. ભાગીદારી
- vii. MSME
- viii. એસોસિએશન
- ix. ટ્રસ્ટ
- x. મર્યાદિત કંપની
- xi. સરકારી વિભાગ
- xii. PSU

2. ફરિયાદીનું નામ.....

3. ઉંમર (વર્ષ)..... (ફરજિયાત નથી) લિંગ (ફરજિયાત નથી)

4. મોબાઇલ નંબર.....

5. ઇમેઇલ આઇડી (જો ઉપલબ્ધ હોય તો)

6. ફરિયાદીનું સંપૂર્ણ પોસ્ટલ સરનામું

.....

..... જિલ્લો..... રાજ્ય.....

પિન કોડ.....

(II) ફરિયાદની વિગતો:

વિરુદ્ધ ફરિયાદ	નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી (RE) નું નામ	RE દ્વારા ફાળવવામાં આવેલ ફરિયાદ નંબર/ સ્વીકૃતિ નંબર	શાખાનું સ્થાન (શહેર, નગર, ગામ, વગેરે), સરનામું, પિન

a) શું તમારી પાસે ઉપર (II) માં ઉલ્લેખિત RE સાથે ખાતું છે?

હા/ના

b) જો હા, તો કૃપા કરીને તમારી ફરિયાદ હોય તે એકાઉન્ટ નંબર (બચત/લોન/ATM/ડેબિટ/ક્રેડિટ કાર્ડ)
આપો (તમે એક કરતાં વધુ ટિક કરી શકો છો).

.....

c) (કૃપા કરીને ફરિયાદની નકલ જોડો)..... વ્યવહાર તારીખ,
સંદર્ભ નંબર અને વિગતો, જો ઉપલબ્ધ હોય તો

d) વ્યવહારની તારીખ, સંદર્ભ નંબર અને વિગતો, જો ઉપલબ્ધ હોય તો

.....

e) RE તરફથી કોઈ જવાબ મળ્યો છે કે કેમ? હા/ના (જો હા, તો કૃપા કરીને
જવાબની નકલ જોડો)

f) કૃપા કરીને નીચેના સંબંધિત બોક્સ પર ટિક કરો (હા અથવા ના):

(i)	શું તમારી ફરિયાદ પર પહેલાથી જ પ્રક્રિયા થઈ ગઈ છે અથવા તે કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ, મધ્યસ્થી, અથવા અન્ય કોઈ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ સમક્ષ પેન્ડિંગ છે? (એ જ કારણસર)	હા	ના

(ii)	શું તમારી ફરિયાદ વકીલ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવી રહી છે?	હા	ના
(iii)	જો (ii) નો જવાબ હા હોય, તો શું તમે ફરિયાદ કરવાના છો?	હા	ના
(iv)	શું તમારી ફરિયાદનો નિકાલ થઈ ગયો છે? શું આ બાબત પહેલાથી જ RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષ આ જ આધાર/કારણસર કાર્યવાહી પ્રક્રિયામાં છે?	હા	ના
(v)	શું ફરિયાદી RE ના કર્મચારી છે અને શું ફરિયાદમાં નોકરીદાતા-કર્મચારીનો સંબંધ સામેલ છે?	હા	ના

નોંધ: જો તમે (i), (iv) અથવા (v) ને "હા" માં જવાબ આપ્યો હોય, અથવા જો તમે (ii) ને "હા" અને (iii) ને "ના" માં જવાબ આપ્યો હોય, તો તમારી ફરિયાદ યોજના હેઠળ સ્વીકાર્ય રહેશે નહીં અને નોંધવામાં આવશે નહીં.

g) તમારી ફરિયાદનું સ્વરૂપ શું છે (ફૂપા કરીને એક પસંદ કરો - બોક્સ પર ટિક કરો) - (ફરિયાદી માટે આ પ્રશ્નનો જવાબ વૈકલ્પિક છે)

- i. એટીએમ/ડેબિટ કાર્ડ્સ
- ii. બેંક ગેરંટી/લેટર ઓફ ક્રેડિટ અને દસ્તાવેજી ક્રેડિટ્સ
- iii. ક્રેડિટ કાર્ડ્સ
- iv. ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ (બચત અને ચાલુ) - ખાતું ખોલવા/ઓપરેટ કરવા સંબંધિત ફરિયાદો સહિત
- v. ઇન્ટરનેટ/મોબાઇલ/ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ
- vi. લોન અને એડવાન્સિસ (રિકવરી એજન્ટ/ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ સામે ફરિયાદો, પજવાણી, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન ન કરવું, વગેરે)
- vii. નોટો અને સિક્કા
- viii. પેરા-બેંકિંગ ઉત્પાદનો
- ix. ખોટું વેચાણ
- x. વરિષ્ઠ નાગરિકો માટે પેન્શન અને સુવિધાઓ
- xi. KYC અપડેટ સંબંધિત મુદ્દો (ખાતા ફ્રીઝ કરવા સહિત)
- xii. પરિસર સંબંધિત મુદ્દાઓ
- xiii. સ્ટાફનું વર્તન
- xiv. રેમિટન્સ અને દસ્તાવેજોનો સંગ્રહ (ચેક/ડ્રાફ્ટ/બિલ અને અન્ય ભૌતિક સાધનો)
- xv. કરવેરા સંબંધિત/સરકારી વ્યવસાય
- xvi. વિકલાંગ લોકો માટે સુવિધાઓ

h) કૃપા કરીને તમારી ફરિયાદની ટૂંકી વિગતો આપો, જેમાં પ્રશ્નમાં રહેલા ઉત્પાદનની વિગતો (કાર્ડ/લોન એકાઉન્ટ/લોકર, વગેરે)નો સમાવેશ થાય છે:

(જો જગ્યા પૂરતી ન હોય, તો કૃપા કરીને એક અલગ શીટ જોડો.)

.....
.....
.....

i) RBI ઓમ્બુડ્સમાન પાસેથી શું રાહત માંગવામાં આવી છે:

.....
.....
.....

j) શું તમે RE દ્વારા તમને કોઈ વળતર ચૂકવવા માંગો છો? હા / ના જો હા, તો કૃપા કરીને વળતરની વિગતો આપો:

- i. જો કોઈ નુકસાન થયું હોય, તો પછી: (મહત્તમ ₹30 લાખ)
- ii. સમય, ખર્ચ, મુશ્કેલી અને માનસિક વેદના માટે, જો કોઈ હોય તો (મહત્તમ ₹3 લાખ)

ઉપરોક્ત (j) પર તમારા દાવાના સમર્થનમાં દસ્તાવેજો/પુરાવાઓની યાદી, જો કોઈ હોય તો, જેમાં નુકસાન માટે માંગવામાં આવેલા વળતરની ગણતરીનો સમાવેશ થાય છે. (કૃપા કરીને નકલ/નકલો જોડો)

ઘોષણા

હું/અમે, ફરિયાદી, જાહેર કરીએ છીએ કે ઉપર આપેલી માહિતી સાચી અને સાચી છે.

આપનો વિશ્વાસુ

(ફરિયાદી/અધિકૃત પ્રતિનિધિની સહી)

અધિકૃતતા

જો ફરિયાદી પોતાના વતી RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષ હાજર થવા માટે પ્રતિનિધિને અધિકૃત કરવા માંગે છે, તો નીચે મુજબનું નિવેદન રજૂ કરવું આવશ્યક છે:

હું/અમે આથી શ્રી/શ્રીમતી..... ને નામાંકિત કરીએ છીએ જેમની સંપર્ક વિગતો નીચે મારા/અમારા અધિકૃત પ્રતિનિધિ તરીકે આપવામાં આવી છે જેથી તેઓ RBI ઓમ્બુડસમાન સમક્ષ હાજર થઈ શકે અને મારા/અમારા વતી રજૂઆત કરી શકે:

પૂરું સરનામું

.....

.....

..... પિન કોડ.....

મોબાઇલ નંબર ઈ-

મેઇલ.....

(ફરિયાદીની સહી) ફરિયાદીનું નામ:

સોંપાયેલ ફરિયાદ નંબર:

(જો અધિકૃતતા પછીના તબક્કે સબમિટ કરવામાં આવે તો)