

**રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમ્બુડસમાન યોજના, 2026 –**  
**મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ**

**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 - મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

(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.

### યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા

➤ **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.

"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;

આ યોજના હેઠળ ત્યાં સુધી ફરિયાદ કરી શકાશે નહીં, જ્યાં સુધી:

ફરિયાદકર્તાએ આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, **AFSL** ને લેખિત ફરિયાદ ન કરી હોય અને:

- કંપની દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય, અને ફરિયાદકર્તા તે જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા **AFSL** ને ફરિયાદ મળ્યાના **30** દિવસની અંદર ફરિયાદકર્તાને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય; અને
- ઉપર જણાવેલ સમયમર્યાદા પૂરી થયાની તારીખથી અથવા કંપની તરફથી મળેલા છેલ્લા પત્રવ્યવહારની તારીખથી, બેમાંથી જે પણ મોડું હોય તેના **90** દિવસની અંદર **RBI** ઓમ્બુડસમેન ને ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય.

આ ફરિયાદ એ જ સમાન ફરિયાદ ને લગતી હોવી જોઈએ નહીં, જે અગાઉથી જ:

- આરબીઆઈ ઓમ્બુડસમેન ની કચેરી સમક્ષ પેન્ડિંગ (વિલંબિત) હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદકર્તા તરફથી મળી હોય અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદકર્તાઓ સાથે મળીને કરવામાં આવી હોય;
- આરબીઆઈ ઓમ્બુડસમેન ની કચેરી દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે પતાવટ કરવામાં આવી હોય અથવા નિકાલ કરવામાં આવ્યો હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદકર્તા તરફથી મળી હોય અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદકર્તાઓ સાથે મળીને કરવામાં આવી હોય;
- કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર (મધ્યસ્થ) અથવા અન્ય કોઈપણ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ સમક્ષ પેન્ડિંગ (વિલંબિત) હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદકર્તા તરફથી મળી હોય અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદકર્તાઓ સાથે મળીને કરવામાં આવી હોય; અથવા.
- કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે પતાવટ કરવામાં આવી હોય અથવા નિકાલ કરવામાં આવ્યો હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદકર્તા તરફથી મળી હોય અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદકર્તાઓ સાથે મળીને કરવામાં આવી હોય.

- e) ફરિયાદ અપમાનજનક, તુચ્છ અથવા હેરાન કરવાના ઈરાદાવાળી પ્રકૃતિની ન હોવી જોઈએ;
- f) **AFSL** ને કરવામાં આવેલી ફરિયાદ, આવા દાવાઓ માટે 'લિમિટેશન એક્ટ, 1963' હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાના સમયગાળાની સમાપ્તિ પહેલાં કરવામાં આવી હોય;
- g) ફરિયાદકર્તા આ યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબની સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે;

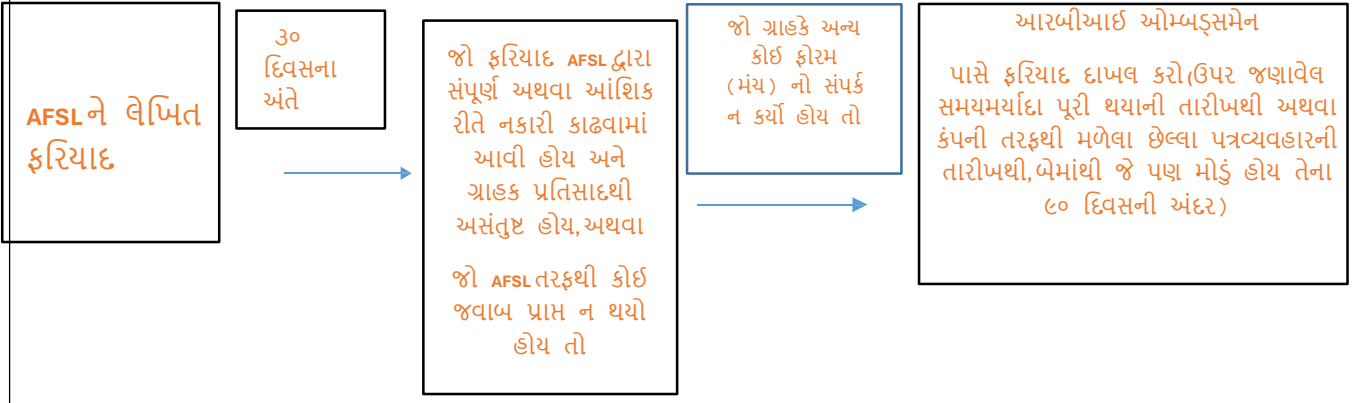
પેરા (c) અને (d) ના હેતુઓ માટે, સમાન ફરિયાદ ને લગતી ફરિયાદમાં કોઈ કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા જેનો નિર્ણય લેવાઈ ગયો હોય તેવી ફોજદારી કાર્યવાહી, અથવા ગુનાહિત કૃત્ય માટે શરૂ કરવામાં આવેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસનો સમાવેશ થતો નથી.

➤ **યોજના હેઠળ ફરિયાદ ટકવાપાત્ર ન હોવાના આધારોમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:**

- **AFSL** નો વ્યાપારી નિર્ણય;
- વિક્રેતા અને **AFSL** વચ્ચેનો વિવાદ;
- **AFSL** ના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામેની ફરિયાદો;
- ન્યાયિક/અર્ધ-ન્યાયિક અથવા વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોના પાલનમાં **AFSL** દ્વારા કરવામાં આવેલી કાર્યવાહીથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદ;
- રિઝર્વ બેંકના નિયામક કાર્યક્ષેત્ર માં ન આવતી હોય તેવી સેવા;
- નિયંત્રિત સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ;
- **AFSL** ના કર્મચારી-નિયોક્તા સંબંધોને લગતો વિવાદ;
- એવી ફરિયાદ કે જેના માટે ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 માં નિવારણની જોગવાઈ કરવામાં આવી હોય; અને
- આ યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ ન હોય તેવા **AFSL** ના ગ્રાહકોને લગતી ફરિયાદ.

**યોજના હેઠળ ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા**

1. ફરિયાદ <https://cms.rbi.org.in> પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે.
2. ફરિયાદ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર પર ઈ-મેલડ 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 ફોર્મેટમાં હશે.



નોંધ: ફરિયાદીઓને યોજના અને ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા વિશે જાણવા માટે ઇન્ટરેક્ટિવ વોઇસ રિસ્પોન્સ સિસ્ટમ 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.

#### ➤ અપીલીય સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ:

- કલમ 15(1) હેઠળના ચુકાદાથી નારાજ ફરિયાદી ચુકાદો 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.

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

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

#### ➤ ફરિયાદોનું નિવારણ:

- આરબીઆઈ ઓમ્બુડ્સમેન (RBI Ombudsman) અથવા આરબીઆઈ ડેપ્યુટી ઓમ્બુડ્સમેન, જે તે કિસ્સામાં હોય તે મુજબ, ફરિયાદકર્તા અને AFSL વચ્ચે સમજૂતી દ્વારા ફરિયાદનું નિવારણ લાવવા માટે પ્રયત્ન કરશે.
- આ યોજના હેઠળની કાર્યવાહી ટૂંકી અને સરળ હશે અને તે પુરાવાના કોઈ પણ કડક નિયમો દ્વારા બંધાયેલી રહેશે નહીં.
- ફરિયાદનું નિવારણ આવી ગયું છે તેમ ત્યારે માનવામાં આવશે જ્યારે:
  - (a) ઓમ્બુડ્સમેનની મધ્યસ્થીથી, ફરિયાદના તમામ પાસાઓની AFSL દ્વારા સંપૂર્ણ પતાવટ કરવામાં આવી હોય; અથવા
  - (b) ફરિયાદકર્તા લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જે આરબીઆઈ ઓમ્બુડ્સમેન કચેરી દ્વારા રેકોર્ડ કરવામાં આવ્યું હોય) સહમત થાય કે ફરિયાદ નિવારણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે; અથવા
  - (c) ફરિયાદકર્તાએ સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી હોય; અથવા
  - (d) ફરિયાદકર્તાએ પૂરા પાડવામાં આવેલ નિવારણ સામે આંશિક અથવા સંપૂર્ણ વાંધો ઉઠાવ્યો હોય, પરંતુ આરબીઆઈ ઓમ્બુડ્સમેનનો એવો અભિપ્રાય હોય કે તે વાંધાઓમાં પૂરતી યોગ્યતા નથી; અથવા

(e) AFSL એ ફરિયાદમાં ઉઠાવવામાં આવેલા અમુક મુદ્દાઓનું નિરાકરણ કર્યું હોય, અને બાકીના મુદ્દાઓ આરબીઆઈ ઓમ્બુડ્સમેનના મતે કાં તો આ યોજનાના કાર્યક્ષેત્રની બહાર હોય, અથવા તેમાં AFSL તરફથી સેવામાં કોઈ ખામી જણાતી ન હોય, અથવા તે વધુ વિચારણાને પાત્ર ન હોય.

**નોંધ:**

- જો તમારી ફરિયાદ નિયમો મુજબ યોગ્ય નહીં હોય, તો ઓમ્બુડ્સમાન (Ombudsman) તેને ફગાવી શકે છે.
- આ ફરિયાદ નિવારણ માટેની એક વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા છે.
- ગ્રાહક કોઈપણ સમયે અન્ય કોર્ટ કે ફોરમમાં જઈ શકે છે. પણ યાદ રાખજો, જો તમે બીજી કોઈ જગ્યાએ કેસ કરશો, તો પછી તમે આરબીઆઈ ઓમ્બુડ્સમાન પાસે ફરિયાદ નહીં કરી શકો.
- આ યોજનાની પૂરી વિગતો [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026\\_A.pdf%20](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf%20) પર ઉપલબ્ધ છે.
- આ યોજના બેંકની શાખા પર પણ ઉપલબ્ધ છે.