

રિઝર્વ બેંક - યુનિફાઇડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021

મુખ્ય વિશેષતાઓ

યુનિફાઇડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021 12 નવેમ્બર, 2021 થી અમલમાં છે. આ યોજના 'એક રાષ્ટ્ર એક ઓમ્બડ્સમેન' અભિગમ અપનાવે છે, જે RBI ઓમ્બડ્સમેન મિકેનિઝમના અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવે છે. તે RBI ની ત્રણ હાલની ઓમ્બડ્સમેન યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે, જેમ કે

- (i) બેંકિંગ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2006;
- (ii) નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2018; અને
- (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2019.

લાગુ થવા પાત્રતા:

આ યોજના નીચેના નિયમનકારી સંસ્થાઓ (REs) ને આવરી લે છે.

1. બધી વાણિજ્યિક બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો, અનુસૂચિત પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો અને બિન-અસૂચિત પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો, જેમની પાસે પાછલા નાણાકીય વર્ષના ઓડિટેડ બેલેન્સ શીટની તારીખે રૂ. 50 કરોડ અને તેથી વધુની થાપણો છે.
2. બધી બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (NBFCs) (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ સિવાય) જે (a) થાપણો સ્વીકારવા માટે અધિકૃત છે, અથવા (b) ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવે છે, જેમની પાસે પાછલા નાણાકીય વર્ષના ઓડિટેડ બેલેન્સ શીટની તારીખે રૂ. 100 કરોડ અને તેથી વધુની સંપત્તિ છે, અને
3. યોજના હેઠળ વ્યાખ્યાયિત બધા સિસ્ટમ સહભાગીઓ.

યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા:

1. **ફરિયાદ માટેના કારણો:** નિયમનકારી સંસ્થાના કોઈપણ કાર્ય/યુક્તવણી સામે ફરિયાદ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરી શકાય છે જેના પરિણામે સેવામાં ખામી સર્જાય છે.

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ" એટલે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ (સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય) જેને ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત કરવામાં આવે છે.

2. યોજના હેઠળ કોઈપણ ફરિયાદ ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં સિવાય કે:

ક) ફરિયાદીએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી, અને

I. નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ નથી, અથવા નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને પ્રતિભાવ મળ્યો નથી, અને

II. ફરિયાદકર્તાને નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યાની તારીખથી એક વર્ષની અંદર અથવા જો કોઈ જવાબ ન મળે તો ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ કરવાની રહેશે.

ક) ફરિયાદ એ જ કારણ સાથે સંબંધિત નથી જે પહેલાથી અસ્તિત્વમાં છે.

I. ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા નિકાલ કરવામાં આવે અથવા યોગ્યતા મુજબ કાર્યવાહી કરવામાં આવે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી તરફથી હોય કે એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ તરફથી હોય, અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત પક્ષો તરફથી હોય,

II. કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તા સમક્ષ પેન્ડિંગ, અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તા દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે નિર્ણય અથવા સમાધાન, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી તરફથી અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત ફરિયાદીઓ/પક્ષો સાથે ઉદ્ભવે કે ન હોય.

ગ) ફરિયાદ અપમાનજનક, વ્યર્થ કે હેરાન કરનારી નથી,

ઘ) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, ૧૯૬૩ હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિ સમાપ્ત થાય તે પહેલાં નિયમનકારી એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી,

ઙ) ફરિયાદી યોજનાના કલમ ૧૧ માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે,

ચ) ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા રૂબરૂમાં અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

3. યોજના હેઠળ ફરિયાદની જાળવણી ન કરવાના કારણોમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- a) આરઇનો વાણિજ્યિક નિર્ણય/વાણિજ્યિક ચુકાદો,
- b) આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિકેતા અને RE વચ્ચેના વિવાદો,
- c) ઓમ્બ્ડ્સમેનને સીધી રીતે સંબોધવામાં ન આવતી ફરિયાદો,
- d) આરઇના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- e) એવા વિવાદો જ્યાં કાનૂની અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે,
- f) સેવા RBI ના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ નથી,
- g) આરઇની વચ્ચેના વિવાદો, અને
- h) આરઇની કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધ સંબંધિત વિવાદો.

ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:

એનબીએફસી ને લેખિત ફરિયાદ	૩૦ દિવસના અંતે	જો એનબીએફસી દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવે અને ગ્રાહક પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ રહે અથવા એનબીએફસી તરફથી કોઈ પ્રતિભાવ ન મળે તો	જો ગ્રાહકે અન્ય કોઈ ફોરમનો સંપર્ક ન કર્યો હોય	ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવો (એનબીએફસી તરફથી જવાબ મળ્યાના એક વર્ષની અંદર અથવા એનબીએફસી ૫ તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે તો એક વર્ષ અને ૩૦ દિવસની અંદર) a) સીએમએસ પોર્ટલ (HTTPS: https://cms.rbi.org.in); ઉપરાંત b) સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર ((સીઆપીસી) ને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ (ફોર્મેટ સેલજી)
--------------------------	----------------	---	---	---

				ઇમેઇલ: CRPC@rbi.org.in સરનામું, સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર ((સીઆપીસી), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદ્રીગઢ-160017 ટોલ ફ્રી નંબર 14448 સાથે સંપર્ક કેન્દ્ર (સમય સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 વાગ્યા સુધી)
--	--	--	--	---

➤ અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ,

- ઓમ્બ્ડ્સમેન કાર્યાલય દ્વારા કોઈપણ ચુકાદો અથવા ફરિયાદ અસ્વીકારથી નારાજ ફરિયાદી, ચુકાદો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, ભારતીય રિઝર્વ બેંકના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (CEPD) ના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.
- અપીલ અધિકારી, જો તે સંતુષ્ટ થાય કે ફરિયાદી પાસે સમયમર્યાદામાં અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધુ સમયગાળો આપી શકે છે.
- ફરિયાદોનું નિરાકરણ:
 - I. ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી સામાન્ય રીતે સારાંશમાં હોય છે.
 - II. સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા સમાધાનની સુવિધા આપે છે. જો સમાધાન ન થાય, તો એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે.

- **કૃપયા નોંધો:**

- I. આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે.
- II. ફરિયાદીને કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તાનો સંપર્ક કરવાની સ્વતંત્રતા છે.

યોજનાની વિગતવાર નકલ માટે, કૃપા કરીને

**https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_121121.pdf ની
મુલાકાત લો.**