રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના (RB-IOS), 2026

મુખ્ય વિશેષતાઓ

યોજના અને મુખ્ય વિશેષતાઓ વિશે

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના (RB-IOS), 2026 એ RBI દ્વારા RBI-નિયંત્રિત સંસ્થાઓ (RE) ના ગ્રાહકો માટે સ્થાપિત એકીકૃત, નિવારણ પદ્ધતિ છે. આ યોજના 2021 ની અગાઉની સંકલિત લોકપાલ યોજનાની જગ્યાએ 1 જુલાઈ 2026 ના રોજ અમલમાં આવી છે. તેનો પ્રાથમિક ઉદ્દેશ્ય યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી નિયમનકારી સંસ્થાઓ સામે ફરિયાદોના નિવારણ માટે ઓછી ખર્ચાળ, ઝડપી, સહકારપૂર્ણ વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રદાન કરવાનો છે.

લાગુ પડવાની ક્ષમતા

RE તરફથી સેવામાં ખામીનો સામનો કરનાર કોઈપણ ગ્રાહક આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. આવરી લેવામાં આવેલી સંસ્થાઓમાં **વાણિજ્યિક બેંક, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંક, સહકારી બેંક, પાત્ર નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (NBFCs), નોન-બેંક પ્રીપેડ પેમેન્ટ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ (PPI) જારી કરનારાઓ અને ક્રેડિટ ઈન્ફર્મેશન કંપનીઓનો સમાવેશ થાય છે.**

યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા

A. ફરિયાદના કારણો:

સેવામાં ખામીનું કારણ બનતા એવા RE ના કાર્ય અથવા કાર્ય ન કરવાથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ" એટલે એવી વ્યક્તિ, જે વકીલ સિવાય, RBI લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે લેખિતમાં યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને અધિકૃત હોય.

B. ફરિયાદની ગ્રાહ્યતા માટેના કારણો:

I. **યોજના હેઠળ ફરિયાદ ફક્ત ત્યારે જ ગ્રાહ્ય રાખી શકાય છે જ્યારે નીચેની શરતો પૂર્ણ થાય:**

એ. ફરિયાદ સીધી RBI લોકપાલને સંબોધીને કરવામાં આવે છે. જો કે, તેમાં એવા પત્રવ્યવહારનો સમાવેશ થતો નથી કે જેમાં રિઝર્વ બેંકને માત્ર નકલ રવાના તરીકે માર્ક અથવા સામેલ કરવામાં આવી હોય (પછી ભલે તે ઈ-મેઈલ દ્વારા હોય કે ભૌતિક સ્વરૂપે); અને

બી. ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય; અને

સી. ફરિયાદી યોજનાના કલમ 11 માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે; અને

ડી. ફરિયાદ અપમાનજનક, વ્યર્થ અથવા હેરાન કરનારી નથી; અને

ઈ. ફરિયાદીએ પહેલા સંબંધિત RE ને લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા ફરિયાદ કરી હતી, જ્યાં યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ કર્યાનો પુરાવો રજૂ કરી શકાય છે; અને

એફ. RE ને ફરિયાદ મળ્યા પછી, ફરિયાદીને 30 દિવસની અંદર અથવા રિઝર્વ બેંક, નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા અથવા કાર્ડ નેટવર્કની માર્ગદર્શિકા, જો કોઈ હોય તો, હેઠળ નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલા સમયગાળામાંથી જે પણ વધુ હોય તે સમય મર્યાદામાં કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય; અથવા ફરિયાદી RE દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા જવાબ / નિરાકરણથી સંતુષ્ટ નથી; અને

જી. પેટા-કલમ (1)(f) માં ઉલ્લેખિત સમયમર્યાદા સમાપ્ત થાય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર અથવા સંબંધિત RE તરફથી છેલ્લા પત્રવ્યવહારની તારીખથી, જે પણ પછી હોય, તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર RBI લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે; અને

એચ. ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જે પહેલાથી જ RBI લોકપાલના કાર્યાલય સમક્ષ અનિર્ણિત છે, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદી દ્વારા અથવા તેની સાથે એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ દ્વારા કરવામાં આવી હોય; અથવા

આઈ. ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જેનો પહેલાથી જ RBI લોકપાલના કાર્યાલય દ્વારા નિકાલ કરવામાં આવ્યો છે અથવા ગુણદોષના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદી દ્વારા અથવા તેની સાથે એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ દ્વારા કરવામાં આવી હોય; અથવા

જે. ફરિયાદ એ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી જે પહેલાથી જ કોઈપણ અદાલત, ન્યાયપંચ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ સમક્ષ અનિર્ણિત છે, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદી દ્વારા અથવા તેની સાથે એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ દ્વારા કરવામાં આવી હોય; અથવા

કે. ફરિયાદ એ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી જેનો પહેલાથી જ કોઈપણ અદાલત, ન્યાયપંચ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ દ્વારા નિકાલ કરવામાં આવ્યો છે અથવા ગુણદોષના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદી દ્વારા અથવા તેની સાથે એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ દ્વારા કરવામાં આવી હોય; અથવા

એલ. આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં RE ને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી.

II. **નીચેની બાબતોને લગતી ફરિયાદો યોજનાના કાર્યક્ષેત્રમાંથી બાકાત રાખવામાં આવી છે:**

એ. વાણિજ્યિક ચુકાદા અથવા RE ના નિર્ણય સંબંધિત બાબતો;

બી. વિક્રેતા અને RE વચ્ચેનો વિવાદ;

સી. RE ના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ સામે ફરિયાદો;

ડી. ન્યાયિક/અર્ધ-ન્યાયિક અથવા વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ અધિકારીઓના આદેશોનું પાલન કરતી RE ની કાર્યવાહીથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદ;

ઈ. રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન હોય તેવી સેવા;

એફ. વિવિધ RE વચ્ચેનો વિવાદ;

જી. RE ના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ;

એચ. એવી ફરિયાદ જેના માટે ક્રેડિટ ઈન્ફર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 માં ઉપાય આપવામાં આવ્યો છે; અને

આઈ. યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ ન હોય તેવા RE ના ગ્રાહકોને લગતી ફરિયાદ.

III. કલમ **(I)** હેઠળ ઉલ્લેખિત પાત્રતાની શરતોને પૂર્ણ ન કરતી ફરિયાદો અને ઉપરોક્ત કલમ **(II)** માં ઉલ્લેખિત ફરિયાદોને ફરિયાદીને યોગ્ય પત્રવ્યવહાર સાથે, વધુ તપાસ કર્યા વિના શરૂઆતમાં જ બિન-ગ્રાહ્ય તરીકે નકારી કાઢવામાં આવશે.

ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

ફરિયાદો નીચેના કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા સબમિટ કરી શકાય છે:

(1) RBI ના ફરિયાદ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ પોર્ટલ cms.rbi.org.in દ્વારા ઓનલાઈન;

(2) CRPC, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાને સંબોધવામાં આવેલ ઈમેલ દ્વારા; અથવા

(3) ટપાલ દ્વારા અથવા રૂબરૂ ડિલિવરી દ્વારા ભૌતિક સ્વરૂપે, ફરિયાદી અથવા તેમના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરેલ અને CRPC ને સંબોધિત કરીને. કોઈપણ RBI ઓફિસમાં સબમિટ કરેલી ફરિયાદો આપમેળે આગળની પ્રક્રિયા માટે CRPC ને મોકલવામાં આવશે. *(સરનામું: સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચોથો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, સેક્ટર -17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ - 160017)*

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના (RB-IOS), 2026

મુખ્ય વિશેષતાઓ

તમારા RE સાથે ફરિયાદ નોંધાવો

પહેલા RE ની આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનો સંપર્ક કરો. આ પગલું ફરજિયાત છે - RE માં નોંધણી કરાવ્યા વિના લોકપાલનો સીધો સંપર્ક કરી શકાતો નથી.

→ 30 દિવસ પછી

ફરિયાદ નોંધાયાના 30 દિવસની અંદર મળેલ જવાબ સંતોષકારક નથી અથવા ફરિયાદનો આંશિક નિરાકરણ / સંપૂર્ણ અસ્વીકાર કરવામાં આવ્યો છે અથવા કોઇ જવાબ મળ્યો નથી.

→ જો ગ્રાહકે અન્ય કોઈ ફોરમનો સંપર્ક ન કર્યો હોય

લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરો

cms.rbi.org.in પર ઓનલાઈન, ઈમેલ દ્વારા, અથવા સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) ને સહી કરેલા ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરો.

અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ

(1) જો ફરિયાદી પ્રાપ્ત ચુકાદાથી નારાજ હોય તો ચુકાદો મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, તે અપીલ અધિકારી (રિઝર્વ બેંકના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર) સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

(2) જો અપીલ અધિકારીને ખાતરી થાય કે ફરિયાદી પાસે સમયમર્યાદામાં અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવી વધુ મુદત આપી શકે છે.

RBI લોકપાલ દ્વારા ચુકાદો

(1) જ્યાં સુધી કલમ 16 હેઠળ ફરિયાદ નકારી કાઢવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, RBI લોકપાલ નીચેના કિસ્સાઓમાં ચુકાદો પસાર કરશે:

એ) કલમ 14(3) માં દર્શાવેલ RE દ્વારા દસ્તાવેજો/માહિતી રજૂ ન કરવામાં આવે; અથવા

બી) RBI લોકપાલ સમક્ષ રજૂ કરાયેલા દસ્તાવેજો અને માહિતી આધારે કલમ 14(8) હેઠળ મામલો ઉકેલાતો નથી.

શરત એ છે કે ચુકાદો આપતા પહેલા બંને પક્ષોને (મૌખિક અથવા લેખિતમાં) સાંભળવાની વાજબી તક આપવામાં આવે.

(2) ચુકાદાની એક નકલ ફરિયાદી અને RE ને મોકલવાની રહેશે.

(3) જ્યાં સુધી ફરિયાદી ચુકાદાની નકલ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર સંબંધિત RE ને દાવાના સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાનમાં ચુકાદાની સ્વીકૃતિનો પત્ર રજૂ ન કરે ત્યાં સુધી ચુકાદો રદ ગણાશે અને તેની કોઈ અસર રહેશે નહીં

(4) ફરિયાદી તરફથી સ્વીકૃતિપત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, આરબીઆઈ લોકપાલને ચુકાદાનું પાલન કરવાનું રહેશે અને કલમ 17 ની જોગવાઈઓને આધીન રહીને અપીલ અધિકારીને અપીલ કરવાની રહેશે.

(5) યોજના હેઠળ સ્વીકાર્ય વળતરની રકમ:

એ) યોજના હેઠળ ધ્યાનમાં લઈ શકાય તેવી વિવાદમાં સામેલ રકમની કોઈ મર્યાદા નથી.

બી) યોજના ₹30 લાખ સુધીના પરિણામી નુકસાન માટે વળતરની મંજૂરી આપે છે

સી) યોજના હેઠળ ફરિયાદીને ભોગવવામાં આવેલી હેરાનગતિ/માનસિક વેદના માટે ₹3 લાખ સુધીના વળતરની મંજૂરી આપવામાં આવી છે.

નોંધ

- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે
- ફરિયાદીને અદાલત, ન્યાયપંચ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ અધિકારીનો સંપર્ક કરવાની સ્વતંત્રતા છે.

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના (RB-IOS), 2026

મુખ્ય વિશેષતાઓ

- યોજનાની નકલ અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ છે.