ગુજરાત અર્બન કો.ઓપરેટીવ બેન્કસ ફેડરેશન

કો.ઓપરેટીવ બેન્કસ ભવન, આશ્રમ રોડ, અમદાવાદ – 380009.

ક્રમાંક: જીયુસીબીએફ/51/349 તા:15/11/2025

<u>તમામ અર્બન કો. ઓપરેટીવ બેન્કો</u>

Dear Sir,

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021ના પરીપત્ર તરફથી તા. 07/10/2025 ના પરિપત્ર ગુજરાતી અનુવાદ આ સાથે મોકલીએ છીએ. વધુ સ્પષ્ટ અર્થઘટન માટે અંગ્રેજી પરિપત્ર નો આધાર લેવો. આ પરિપત્ર ફેડરેશનની વેબસાઇટ www.gujfed.com ઉપર Circular In Gujarati Menuમાં મૂકવામાં આવેલ છે

આપનો વિશ્વાસુ

(જે.વી.શાહ)

ચીફ એક્ઝીક્યુટીવ ઓફીસર

કાર્યપાલક નિદેશક (Executive Director)
ભારતીય રિઝર્વ બેંક, મુંબઈ
રિઝર્વ બેંક, 2021 (RB-IOS, 2021)
સૂચના (NOTIFICATION) સંદર્ભ ક્ર.: CO.CEPD.PRS. No. S684/13-55-001/2025-2026
તારીખ: 07 ઓક્ટોબર, 2025

બેંકિંગ રેગ્યુલેશન અધિનિયમ, 1949 ની કલમ 35A હેઠળ પ્રાપ્ત સત્તાનો ઉપયોગ કરીને, અને અગાઉની સૂચના CEPD.PRD.No.S544/13.01.001/2022-23 તારીખ 05 ઓગસ્ટ, 2022 માં આંશિક ફેરફાર (Partial Modification) કરતાં, જનહિતમાં જરૂરી હોવાનું જણાતા, ભારતીય રિઝર્વ બેંક એ નીચે મુજબ દિશાનિર્દેશ જાહેર કર્યો છે.
આથી જણાવવામાં આવે છે કે, બેંકિંગ રેગ્યુલેશન અધિનિયમ, 1949 મુજબ વ્યાખ્યાયિત સ્ટેટ કો-ઓપરેટિવ બેંકો (State Co-operative Banks) અને સેન્ટ્રલ કો-ઓપરેટિવ બેંકો (Central Co-operative Banks) હવે (Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021) ના હેતુ માટે "નિયમિત સંસ્થા (Regulated Entity)" તરીકે ગણવામાં આવશે.

(2)
તે મુજબ, આ યોજના Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 — હવે સ્ટેટ કો-ઓપરેટિવ બેંકો અને સેન્ટ્રલ કો-ઓપરેટિવ બેંકો ને પણ છોડી દેવામાં આવ્યા છે. તે સિવાય લાગુ પડશે, આ યોજનામાં વિશેષરૂપે બહાર રાખવામાં આવ્યા છે (Specifically Excluded).

---

(3) આ સૂચના 1 નવેમ્બર, 2025 થી અમલમાં આવશે.
(4) આ નવા સમાવેશ (Inclusion) સાથે, આ યોજના હેઠળ નીચે દર્શાવેલ Regulated Entities આવરી લેવામાં આવે છે.
(a)
બધી કોમર્શિયલ બેંકો (Commercial Banks), રીજનલ રૂરલ બેંકો (Regional Rural Banks), સ્ટેટ કો-ઓપરેટિવ બેંકો (State Co-operative Banks), સેન્ટ્રલ કો-ઓપરેટિવ બેંકો (Central Co-operative Banks), તથા શેડ્યુલ્ડ પ્રાયમરી (અર્બન) કો-ઓપરેટિવ બેંકો (Scheduled Primary Urban Co-operative Banks) અને નૉન-શેડ્યુલ્ડ પ્રાયમરી (અર્બન) કો-ઓપરેટિવ બેંકો (Non-Scheduled Primary Urban Co-operative Banks), જેઓની ડિપોઝિટ સાઇઝ અગાઉના નાણાકીય વર્ષના ઓડિટેડ બેલેન્સ શીટ (Audited Balance Sheet) ના આધારે Rs 50Cr અથવા તેથી વધારે છે.

(નિરાજ નિગમ)

રિઝર્વ બેંક – ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2021

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત **ગ્રાહક ફરિયાદોનું ઝડપી અને ઓછા ખર્ચે નિરાકરણ** લાવવા માટે બનાવવામાં આવેલી યોજના. આ યોજના નીચેના કાયદાઓ હેઠળ જારી કરવામાં આવી છે

- **બેંકિંગ રેગ્યુલેશન અધિનિયમ, 1949 (કલમ 35A)**
- **રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા અધિનિયમ, 1934 (કલમ 45L)**
- **પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ અધિનિયમ, 2007 (કલમ 18)**
- **ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) અધિનિયમ, 2005 (કલમ 11)**

Chapter 1 — શરૂઆત (CHAPTER I – PRELIMINARY)

---

1. ટૂંકું શીર્ષક, અમલ, વિસ્તાર અને લાગુ પડતર (Short Title, Commencement, Extent and Application)

(1) આ યોજનાનું નામ રહેશે **"રિઝર્વ બેંક – ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2021" (Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021).**

(2) આ યોજના તે તારીખથી અમલમાં આવશે જે **રિઝર્વ બેંક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવશે.**

(3) આ યોજના **ભારતના તમામ રાજ્યો અને પ્રદેશોમાં લાગુ પડશે.**

(4) આ યોજના નીચેના કાયદાઓ હેઠળ નિયંત્રિત સંસ્થાઓ (Regulated Entities) દ્વારા **ભારતમાં ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી સેવાઓ** માટે લાગુ પડશે. **રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા અધિનિયમ, 1934, બેંકિંગ રેગ્યુલેશન અધિનિયમ, 1949, પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ અધિનિયમ, 2007, ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) અધિનિયમ, 2005**

2. યોજનાનું સ્થગન (Suspension of the Scheme)

(1) જો **રિઝર્વ બેંકને** લાગે કે આવું કરવું યોગ્ય અને જરૂરી છે, તો તે **આ યોજનાના તમામ અથવા કેટલાક નિયમોનું અમલીકરણ** નિર્ધારિત સમયગાળા માટે **સ્થગિત (Suspend)** કરી શકે છે. ભલે તે **બધા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ (Regulated Entities)** માટે હોયઅથવા માત્ર **નક્કી કરેલી કોઈ ચોક્કસ સંસ્થા** માટે લાગુ પડે.

(2) રિઝર્વ બેંક ઇચ્છે તો, પહેલાં આપેલા આદેશ મુજબની **સ્થગન સમયમર્યાદા (Suspension Period)** જરૂર મુજબ **વધારી શકે છે**, અને તે માટે અલગ આદેશ જારી કરી શકે છે.

---

3. વ્યાખ્યાઓ (Definitions)

(1) આ યોજનામાં, જો અન્યથા સ્પષ્ટ ન કરવામાં આવ્યું હોય, તો નીચે આપેલા શબ્દો અને વાક્યપ્રયોગોનો અર્થ તેમ જ રીતે સમજવાનો રહેશે જે રીતે તે આ યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવ્યા છે. આ યોજનામાં, જો અન્યથા સ્પષ્ટ ન હોય, તો નીચેના શબ્દોનો અર્થ આ મુજબ થશે.

(a) "અપીલ સત્તા (Appellate Authority)" એટલે રિઝર્વ બેંકના તે **એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર**, જે આ યોજનાનું સંચાલન કરનાર વિભાગના વડા તરીકે જવાબદાર હોય.

(b) "અપીલ સત્તા સચિવાલય (Appellate Authority Secretariat)" એટલે રિઝર્વ બેંકનો તે **વિભાગ (Department)** જે આ **યોજનાનું સંચાલન અને અમલીકરણ** કરે છે.

(c) "અધિકૃત પ્રતિનિધિ (Authorised Representative)" એટલે એક એવી વ્યક્તિ (એડવોકેટ સિવાય), જેને ફરિયાદકર્તા (Complainant) દ્વારા **લખિતમાં અધિકૃત** કરવામાં આવી હોય અને જે **ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષની પ્રક્રિયામાં ફરિયાદકર્તાનું પ્રતિનિધિત્વ** કરે છે.

(d) "ફેંસલો (Award)" એટલે આ યોજનાની જોગવાઈઓ મુજબ **ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા આપવામાં આવેલ નિર્ણય**.

(e) "બેંક (Bank)" એટલે બેંકિંગ રેગ્યુલેશન અધિનિયમ, 1949 મુજબની **બેંકિંગ કંપની (Banking Company)**, **Corresponding New Bank**, **Regional Rural Bank**, **સ્ટેટ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (State Bank of India)**, અને **સહકારી બેંક (Co-operative Bank)** — (બેંકિંગ રેગ્યુલેશન અધિનિયમ, 1949 ની કલમ 56(c) હેઠળ વ્યાખ્યાયિત), પરંતુ આ યોજનામાંથી **બહાર રાખવામાં આવેલી અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત** બેંકોને તેમાં શામેલ કરવામાં આવશે નહીં.

(f) "ફરિયાદ (Complaint)" એટલે કોઈપણ **લખિત અથવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા આપવામાં આવેલ રજૂઆત**, જેમાં **રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થા (Regulated Entity)** તરફથી **સેવામાં ખામી (Deficiency in Service)** હોવાનું જણાવવામાં આવે છે અને જેમાં **આ યોજનાની જોગવાઈઓ હેઠળ રાહત (Relief)** માગવામાં આવે છે.

(ff) "ક્રેડિટ માહિતી કંપની (Credit Information Company)" એટલે **કંપની અધિનિયમ, 2013** હેઠળ રચાયેલ એવી કંપની જેનને **ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) અધિનિયમ, 2005** ની કલમ 5(2) મુજબ **રજીસ્ટ્રેશન પ્રમાણપત્ર** મળેલું હોય.

(g) "સેવામાં ખામી (Deficiency in Service)" એટલે નિયંત્રિત સંસ્થાને કાયદેસર રીતે અથવા અન્ય રીતે આપવી આવશ્યક એવી **નાણાકીય સેવા અથવા તેની સંબંધિત સેવા**માં કોઈપણ પ્રકારની **અપૂરતા અથવા ખામી**, જેના કારણે ગ્રાહકને **નાણાકીય નુકસાન થાય અથવા ન પણ થાય.**

(h) "ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન (Deputy Ombudsman)" એટલે રિઝર્વ બેંક દ્વારા આ યોજનાની જોગવાઈઓ હેઠળ **નિયુક્ત કરાયેલ અધિકારી, જે ઓમ્બડ્સમેનની સહાયક ભૂમિકા** નિભાવે છે.

(i) "બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (Non-Banking Financial Company – NBFC)" એટલે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા અધિનિયમ, 1934 ની **કલમ 45-I(f)** મુજબ વ્યાખ્યાયિત એવી NBFC, જે **રિઝર્વ બેંક સાથે નોંધાયેલ (Registered with RBI)** હોય, અને આ યોજનામાંથી બહાર રાખવામાં આવેલી ન હોય. પરંતુ તેમાં નીચેની કંપનીઓનો સમાવેશ નહીં થાય —

- **કોર ઈન્વેસ્ટમેન્ટ કંપની (CIC)**
- **ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ NBFC (IDF–NBFC)**
- **ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપની (NBFC–IFC)**
- **રિઝોલ્યુશન, લિક્વિડેશન અથવા વિન્ડિંગ અપ હેઠળ આવેલી કંપનીઓ**, અથવા
- **રિઝર્વ બેંકની દિશાનિર્દેશો હેઠળ આવેલી NBFCs**,
  અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા અન્ય રીતે **બહાર રાખવામાં આવેલી NBFCs**.

સ્પષ્ટીકરણ (Explanation):
CIC અને **IDF–NBFC** શબ્દોનો અર્થ એ જ રહેશે જે **રિઝર્વ બેંકના દિશાનિર્દેશો (RBI Directions)** હેઠળ આપવામાં આવ્યો છે.

(j) "નિયંત્રિત સંસ્થા (Regulated Entity)" એટલે આ યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત મુજબની નીચેની સંસ્થાઓ:

- **બેંક (Bank)**
- **બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (NBFC)**
- **સિસ્ટમ પાર્ટિસિપન્ટ (System Participant)**
- **ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપની (Credit Information Company)**
  અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નક્કી કરાયેલી અન્ય કોઈ સંસ્થા, જો તે આ યોજનામાંથી બહાર રાખવામાં ન આવી હોય.

(k) "સમાધાન (Settlement)" એટલે આ યોજનાની જોગવાઈઓ મુજબ **ફરિયાદમાં સામેલ બંને પક્ષો**

વચ્ચે થયેલ સમજૂતી, **જે મધ્યસ્થતા (Mediation)**, સમજાવટ **(Conciliation)** અથવા **સહાયથી (Facilitation)** પ્રાપ્ત થાય.

(l) "સિસ્ટમ પાર્ટિસિપન્ટ (System Participant)" એટલે પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ અધિનિયમ, 2007 હેઠળ વ્યાખ્યાયિત મુજબ કોઈપણ એવી વ્યક્તિ, **જે રિઝર્વ બેંક અથવા સિસ્ટમ પ્રોવાઇડર સિવાય**,
કોઈ **પેમેન્ટ સિસ્ટમમાં ભાગ લેતી હોય.**

(m) "સિસ્ટમ પ્રોવાઇડર (System Provider)" એટલે પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ અધિનિયમ, 2007 ની કલમ 2 હેઠળ વ્યાખ્યાયિત અને **અધિકૃત પેમેન્ટ સિસ્ટમ ચલાવતી સંસ્થા અથવા વ્યક્તિ.**

(n) "રિઝર્વ બેંક **(The Reserve Bank)"** એટલે **રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા અધિનિયમ, 1934** ની **કલમ 3** હેઠળ રચાયેલ **ભારતીય રિઝર્વ બેંક (Reserve Bank of India).**

(2)
આ યોજનામાં ઉપયોગમાં લેવાયેલા એવા **શબ્દો અથવા શબ્દસમૂહો**, **જેની વ્યાખ્યા આ યોજનામાં આપવામાં આવી નથી**, પરંતુ જેમની વ્યાખ્યા નીચેના કાયદાઓ અથવા નિયમોમાં આપવામાં આવી છે.

- **રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા અધિનિયમ, 1934**,
- **બેંકિંગ રેગ્યુલેશન અધિનિયમ, 1949**,
- **પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ અધિનિયમ, 2007**, અથવા
- **ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) અધિનિયમ, 2005**,

અથવા ઉપરોક્ત કાયદાઓ હેઠળ **રિઝર્વ બેંક દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા નિયમો, માર્ગદર્શિકા (Guidelines) અથવા દિશાનિર્દેશો (Directions)** માં જે અર્થ દર્શાવાયો હોય,
તે જ અર્થ આ યોજનામાં પણ લાગુ પડશે.

Chapter II

રિઝર્વ બેંક – સંયુક્ત ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2021 હેઠળની કચેરીઓ

---

4. ઓમ્બડ્સમેન અને ઉપ-ઓમ્બડ્સમેનની નિમણૂક અને કાર્યકાળ (Appointment and Tenure of Ombudsman and Deputy Ombudsman)

(1) રિઝર્વ બેંક, આ યોજનાની જોગવાઈઓ મુજબની કામગીરી કરવા માટે,
પોતાના એક અથવા વધુ અધિકારીઓને **ઓમ્બડ્સમેન (Ombudsman)** અથવા **ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન (Deputy Ombudsman)** તરીકે નિમી શકે છે.

(2) ઓમ્બડ્સમેન અથવા ઉપ-ઓમ્બડ્સમેનની નિમણૂકનો **કાર્યકાળ વધુમાં વધુ ત્રણ વર્ષનો** રહેશે.

---

5. ઓમ્બડ્સમેન કચેરીઓનું સ્થાન (Location of the Office of the Ombudsman)

(1) ઓમ્બડ્સમેનની કચેરીઓ તે સ્થળોએ રહેશે જે **રિઝર્વ બેંક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવશે.**

(2) ફરિયાદોનું **ઝડપી નિરાકરણ (Expeditious Disposal)** થાય તે માટે,
ઓમ્બડ્સમેન ફરિયાદ સંબંધિત બેઠક **યોગ્ય સ્થળે અને યોગ્ય રીતે** યોજી શકે છે,
જ્યાં તેને જરૂરી અને યોગ્ય લાગે.

---

6. કેન્દ્રિય સ્વીકાર અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રની સ્થાપના (Establishment of a Centralised Receipt and Processing Centre)

(1) રિઝર્વ બેંક એક **કેન્દ્રિય સ્વીકાર અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (Centralised Receipt and Processing Centre)** સ્થાપિત કરશે,
જે સ્થળ રિઝર્વ બેંક યોગ્ય સમજે ત્યાં સ્થાપિત કરી શકાય છે,
જે આ યોજનાના હેઠળ મળેલી તમામ **ફરિયાદો સ્વીકારી અને પ્રક્રિયા (Receive and Process)** કરશે.

(2)

ઓનલાઈન ફરિયાદો (Online Complaints) માટે ફરિયાદો **RBIની પોર્ટલ** https://cms.rbi.org.in પર નોંધાવવાની રહેશે. **ઇલેક્ટ્રોનિક (E-mail)** અથવા **ભૌતિક (Physical)** સ્વરૂપમાં મળેલી ફરિયાદો પોસ્ટ દ્વારા અથવા હાથેઘરેઝ આપેલી ફરિયાદો તે સ્થળે મોકલવાની રહેશે જ્યાં **કેન્દ્રિય સ્વીકાર અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર** સ્થાપિત છે, તેથી તેમનું **પ્રારંભિક નિરીક્ષણ અને પ્રક્રિયા** કરી શકાય. **ટિપ્પણી (Provided that):** જો કોઈ ફરિયાદ **સીધી રિઝર્વ બેંકની કોઈ અન્ય કચેરીમાં** મળે, તો તેને **કેન્દ્રિય સ્વીકાર અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર** ખાતે **આગળની કાર્યવાહી માટે મોકલવામાં આવશે.**

7. ઓમ્બડ્સમેન કચેરીઓ અને કેન્દ્રિય સ્વીકાર કેન્દ્રમાં સ્ટાફની વ્યવસ્થા (Staffing of the Offices of Ombudsman and Centralised Receipt and Processing Centre)

રિઝર્વ બેંક સુનિશ્ચિત કરશે કે **ઓમ્બડ્સમેન કચેરીઓ** અને **કેન્દ્રિય સ્વીકાર અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર** માં પૂરતો અને યોગ્ય સ્ટાફ ઉપલબ્ધ રહે, અને તે સંબંધિત તમામ ખર્ચ **રિઝર્વ બેંક દ્વારા જ ઉઠાવવામાં આવશે.**

Chapter III

ઓમ્બડ્સમેનની સત્તાઓ અને ફરજો (Powers and Functions of the Ombudsman)

---

8. સત્તાઓ અને ફરજો (Powers and Functions)

(1) ઓમ્બડ્સમેન અથવા **ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન** રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ (Regulated Entities) ના ગ્રાહકોની **સેવામાં ખામી (Deficiency in Service)** સંબંધિત ફરિયાદોની તપાસ કરશે અને તેનું નિરાકરણ કરશે.

---

(2)
ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષ લાવવામાં આવેલી ફરિયાદમાં **રકમની કોઈ મર્યાદા નહીં હોય.** અને તે સંબંધમાં **ઓમ્બડ્સમેન નિર્ણય (Award)** આપી શકે છે. પરંતુ જો ફરિયાદકર્તાને (Complainant) બેંક કે સંસ્થાની ખામીને કારણે **નાણાકીય નુકસાન (Consequential Loss)** થયું હોય, તો ઓમ્બડ્સમેન મહત્તમ **₹20 લાખ સુધીનું વળતર (Compensation)** અપાવી શકે છે. તેમ છતાં, ફરિયાદકર્તાનો સમય, ખર્ચ અને માનસિક તકલીફ અથવા તણાવ (Harassment/ Mental Anguish) માટે અતિરિક **₹1 લાખ સુધીનું વળતર** પણ અપાવી શકાય છે.

---

(3)
ઓમ્બડ્સમેન પાસે તમામ પ્રકારની ફરિયાદોને **સાંભળવાની અને બંધ કરવાની સંપૂર્ણ સત્તા** હશે. જ્યારે **ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન** ફક્ત નીચે મુજબની ફરિયાદો બંધ કરી શકે છે યોજનાની **કલમ 10** હેઠળ આવતી ફરિયાદો, અને **કલમ 14** મુજબ **સલાહથી (Facilitation)** ઉકેલાયેલી ફરિયાદો.

---

(4)
દર વર્ષે **31 માર્ચની સ્થિતિએ**, **ઓમ્બડ્સમેન** પોતાનાં કાર્યાલયની **ગત નાણાકીય વર્ષની કામગીરીનો અહેવાલ (Annual Report)** **રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાના ડેપ્યુટી ગવર્નરને** મોકલશે. તે ઉપરાંત, રિઝર્વ બેંક દ્વારા માગવામાં આવેલ અન્ય માહિતી પણ પૂરી પાડશે.

---

(5)
જો રિઝર્વ બેંકને લાગે કે તે **જાહેર હિતમાં જરૂરી છે**, તો તે **ઓમ્બડ્સમેન પાસેથી મળેલા અહેવાલ અથવા માહિતીનું પ્રકાશન (Publication)** કરી શકે છે એકત્રિત સ્વરૂપે અથવા અલગ રીતે, જેમ રિઝર્વ બેંક યોગ્ય સમજે.

Chapter IV

યોજનામાં ફરિયાદના નિરાકરણની પ્રક્રિયા (Procedure for Redressal of Grievance under the Scheme)

---

9. ફરિયાદના આધાર (Grounds of Complaint)

જો કોઈ ગ્રાહકને **રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થા (Regulated Entity)**ની **કોઈ કાર્યવાહી** અથવા ચૂકવ થવાના (Omission) ને કારણે **સેવામાં ખામી (Deficiency in Service)** થઈ હોય, તો તે ગ્રાહક **આ યોજનાની જોગવાઈઓ હેઠળ ફરિયાદ કરી શકે છે.** ફરિયાદ વ્યક્તિગત રીતે (Personally), અથવા લેખિત **અધિકૃત પ્રતિનિધિ (Authorised Representative)** દ્વારા (જેની વ્યાખ્યા કલમ 3(1)(c) માં આપવામાં આવી છે) કરી શકાય છે.

---

10. ફરિયાદ ન સ્વીકારવાના આધાર (Grounds for Non-Maintainability of a Complaint)

(1) નીચે દર્શાવેલ મુદ્દાઓમાં **આ યોજનાની હેઠળ ફરિયાદ સ્વીકારવામાં નહીં આવે,**
જો ફરિયાદનો સંબંધ નીચેના વિષયો સાથે હોય —

(a) **નિયંત્રિત સંસ્થાના વ્યાપારિક નિર્ણયો (Commercial Judgement/Decision)** સાથે;
(b) **આઉટસોર્સિંગ કરાર (Outsourcing Contract)** સંબંધિત વિવાદ — વેન્ડર અને નિયંત્રિત સંસ્થા વચ્ચે;
(c) **ઓમ્બડ્સમેનને સીધી રીતે ન કરવામાં આવેલી ફરિયાદ**;
(d) **નિયંત્રિત સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ (Executives)** સામે સામાન્ય પ્રકારની ફરિયાદ;
(e) **કાયદેસર સત્તાવાળું તંત્ર (Statutory or Law Enforcing Authority)** દ્વારા આપેલા આદેશનું પાલન કરતી સંસ્થા સામેની ફરિયાદ;
(f) **રિઝર્વ બેંકના નિયમનક્ષેત્રની બહારની સેવા (Service not within RBI purview)**;
(g) **નિયંત્રિત સંસ્થાઓ (Regulated Entities)** વચ્ચેનો વિવાદ;
(h) **નિયંત્રિત સંસ્થાના કર્મચારી–નિયોજક (Employee–Employer)** સંબંધિત વિવાદ;
(i) **ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) અધિનિયમ, 2005** ની કલમ 18 હેઠળ જે માટે પહેલેથી જ ઉપાય ઉપલબ્ધ છે તેવા વિવાદ;
(j) **આ યોજનામાં આવરી ન લેવાયેલા રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાના ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ ફરિયાદ.**

---

(2) આ યોજનાની હેઠળ ફરિયાદ ત્યારે જ સ્વીકારવામાં આવશે જ્યારે નીચેની બધી શરતો પૂર્ણ થાય:

(a)
ફરિયાદકર્તાએ આ યોજનાની હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલાં — સંબંધિત નિયંત્રિત સંસ્થા (Regulated Entity) ને લખિતમાં ફરિયાદ કરી હોય, અને

(i)
તે ફરિયાદ સંપૂર્ણ કે ભાગરૂપે ફગાવાઈ ગઈ હોય, અને ફરિયાદકર્તા તે જવાબથી અસંતોષિત હોય, અથવા ફરિયાદ નિયંત્રિત સંસ્થાને મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય; અને

(ii)
ફરિયાદકર્તાએ ઓમ્બડ્સમેનને ફરિયાદ — જો RE દ્વારા જવાબ મળ્યો હોય તો તેના મળ્યાના એક વર્ષની અંદર, અથવા જો કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય તો ફરિયાદ કર્યાની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કરી હોવી જોઈએ.

(b)
ફરિયાદનો વિષય નીચેના કિસ્સામાંનો ન હોવો જોઈએ

(i)
જે પહેલેથી જ ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષ બાકી (Pending) હોય અથવા જે ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા ગુણ આધારિત (On Merits) ઉકેલાઈ ગઈ હોય, ભલે તે ફરિયાદ એ જ વ્યક્તિએ કે અન્ય કોઈ પક્ષ સાથે મળીને કરી હોય.

(ii)
જે પહેલેથી જ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ, આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય સત્તાવાર ફોરમ/સત્તા સમક્ષ બાકી હોય, અથવા જેનો ફૈસલો પહેલેથી જ આપવામાં આવ્યો હોય, ભલે તે ફરિયાદ એ જ ફરિયાદકર્તા કે અન્ય સાથે મળીને કરવામાં આવી હોય.

(c)
ફરિયાદ અપમાનજનક (Abusive), નકામી (Frivolous) અથવા ત્રાસજનક (Vexatious) સ્વરૂપની ન હોવી જોઈએ.

(d)
ફરિયાદ લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નક્કી કરેલી સમયમર્યાદા પૂર્ણ થવા પહેલાં જ નિયંત્રિત સંસ્થાને કરવામાં આવી હોવી જોઈએ.

(e)
ફરિયાદકર્તાએ યોજનાની કલમ 11 મુજબની જરૂરી પૂર્ણ માહિતી (Complete Information) પૂરી પાડેલી હોવી જોઈએ.

(f)
ફરિયાદ ફરિયાદકર્તા પોતે અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા (જે વકીલ ન હોય) કરવામાં આવી હોવી જોઈએ. પરંતુ જો વકીલ પોતે જ પીડિત વ્યક્તિ (Aggrieved Person) હોય, તો તે ફરિયાદ કરી શકે છે.

સ્પષ્ટીકરણ (Explanations):

સ્પષ્ટીકરણ 1:
કલમ (2)(a) માટે "લખિત ફરિયાદ"માં એ ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થાય છે જે અન્ય માધ્યમો (જેમ કે ઈમેઇલ અથવા ઓનલાઇન ફોર્મ) દ્વારા કરવામાં આવી હોય, જો ફરિયાદકર્તા એ સાબિત કરી શકે કે તેણે ખરેખર ફરિયાદ કરી હતી.

સ્પષ્ટીકરણ 2:
કલમ (2)(b)(ii) માટે "એ જ કારણથી સંબંધિત ફરિયાદ"નો અર્થ તેમાં નહીં આવે, જ્યાં અપરાધિક કાર્યવાહી (Criminal Proceedings) કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલમાં બાકી હોય અથવા પોલીસ તપાસ (Police Investigation) ચાલી રહી હોય કે પૂર્ણ થઈ ગઈ હોય.

11. ફરિયાદ કરવાની પ્રક્રિયા (Procedure for Filing a Complaint)

(1)
ફરિયાદકર્તા પોતાની ફરિયાદ **ઓનલાઈન પોર્ટલ** મારફતે કરી શકે છે —

👉 https://cms.rbi.org.in

---

(2)
ફરિયાદ **ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે (ઈમેઈલ વગેરે)** અથવા **ભૌતિક રીતે (લેખિત અરજી)** પણ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત **કેન્દ્રિય સ્વીકાર અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (Centralised Receipt and Processing Centre)** પર મોકલી શકાય છે. જો ફરિયાદ **લેખિત સ્વરૂપમાં (Physical Form)** આપવામાં આવે, તો તે **ફરિયાદકર્તા પોતે અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા સહી કરેલી** હોવી જોઈએ. ફરિયાદ **ઇલેક્ટ્રોનિક કે લેખિત સ્વરૂપે** તે ફોર્મેટમાં અને તે માહિતી સાથે જ આપવી પડશે **જે રિઝર્વ બેંક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવી છે.**

---

12. ફરિયાદોની પ્રાથમિક તપાસ (Initial Scrutiny of Complaints)

(1)
જો કોઈ અરજી **માત્ર સૂચન (Suggestion)** આપવાની અથવા **માર્ગદર્શન (Guidance/Explanation)** માંગવાની હોય, તો તે **આ યોજનાની હેઠળ માન્ય ફરિયાદ (Valid Complaint)** ગણાશે નહીં. અવી ફરિયાદોને **બંધ કરવામાં આવશે** અને ફરિયાદકર્તાને **યોગ્ય માહિતી સાથે જવાબ મોકલવામાં આવશે.**

---

(2)
જે **કલમ 10** હેઠળ **અમાન્ય (Non-maintainable)** ગણાય તેવી ફરિયાદો હશે, તેને **અલગથી છાંટીને (Segregate)** ફરિયાદકર્તાને **યોગ્ય જાણકારી સાથે** જવાબ મોકલવામાં આવશે.

---

(3)
બાકી રહેલી તમામ માન્ય ફરિયાદો **ઓમ્બડ્સમેન કચેરીઓને** આગળની કાર્યવાહી માટે મોકલવામાં આવશે, અને તેની **જાણ ફરિયાદકર્તાને પણ આપવામાં આવશે.** ફરિયાદની **એક નકલ (Copy)** તે **નિયંત્રિત સંસ્થાને (Regulated Entity)** પણ મોકલવામાં આવશે જેના વિરુદ્ધ ફરિયાદ કરવામાં આવી છે, અને તેને **લખિત જવાબ (Written Reply)** આપવા માટે કહેવામાં આવશે.

---

13. માહિતી માંગવાની સત્તા (Power to Call for Information)

(1)
ઓમ્બડ્સમેન, પોતાની ફરજો બજાવવા માટે, તે (નિયંત્રિત સંસ્થાને અથવા વિવાદમાં સામેલ અન્ય સંસ્થાને) કહી શકે છે કે — તે **ફરિયાદ સંબંધિત માહિતી (Information)** અથવા **દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલ (Certified Copies)** રજૂ કરે, જો તે દસ્તાવેજો તેના કબજામાં છે. અથવા હોવાનો દાવો કરવામાં આવ્યો છે. જો નિયંત્રિત સંસ્થા **યોગ્ય કારણ વિના માહિતી પૂરી પાડવામાં નિષ્ફળ જાય**,તો **ઓમ્બડ્સમેન એવો અર્થ કાઢી શકે છે કે તે સંસ્થા પાસે આપવાની માહિતી નથી.**

---

(2)
ઓમ્બડ્સમેનને મળેલી **માહિતી અથવા દસ્તાવેજો** સંપૂર્ણપણે **ગોપનીય (Confidential)** રાખશે. આ માહિતી અથવા દસ્તાવેજો **કોઈ વ્યક્તિને જાહેર નહીં કરે**, સિવાય કે કાયદા મુજબ જરૂરી હોય, અથવા માહિતી આપનાર વ્યક્તિની **લખિત મંજૂરી (Consent)** હોય.

સ્પષ્ટીકરણ (Provided that):

- જો ન્યાય અને નિષ્પક્ષતાના હિતમાં જરૂરી હોય, તો **ઓમ્બડ્સમેન બંને પક્ષો (Complainant અને Entity)** તરફથી મળેલ સબધીત અથવા દસ્તાવેજ એક બીજાને આપશે.
- પરંતુ આ નિયમ **તે માહિતી પર લાગુ નહીં પડે** જે માહિતી **ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા રિઝર્વ બેંકને આપવામાં આવી હોય** અથવા **કોર્ટ/ફોરમ/સત્તા સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવી હોય.**
-

14. ફરિયાદોનું નિરાકરણ (Resolution of Complaints)

(1)
ઓમ્બડ્સમેન અથવા **ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન**નો મુખ્ય હેતુ એ રહેશે કે ફરિયાદકર્તા અને નિયંત્રિત સંસ્થા (Regulated Entity) વચ્ચેની ફરિયાદનું **સમાધાન (Settlement) સલાહ (Facilitation)**, **સમજાવટ (Conciliation)** અથવા **મધ્યસ્થતા (Mediation)** દ્વારા થાય. અર્થાત બંને પક્ષો વચ્ચે **સહમતિથી ઉકેલ** લાવવા પ્રયાસ કરવામાં આવશે.

---

(2)
ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી **સરળ (Summary)** પ્રકારની રહેશે તેમાં કોઈપણ **કાનૂની પુરાવાના નિયમો (Rules of Evidence)** કડક રીતે લાગુ નહીં થાય. ઓમ્બડ્સમેન ફરિયાદમાં સામેલ **કોઈપણ પક્ષની પુછપરછ (Examine)** કરી શકે છેઅને **તેમના નિવેદન (Statement)** નો દસ્તાવેજી રેકોર્ડ રાખી શકે છે.

---

(3)
નિયંત્રિત સંસ્થાએ (Regulated Entity) ફરિયાદ મળ્યા પછી **15 દિવસની અંદર લખિત જવાબ (Written Reply)** સાથે પોતાના આધારરૂપ દસ્તાવેજો (Supporting Documents) ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષ રજૂ કરવા પડશે.

પરંતુ:
જો નિયંત્રિત સંસ્થા **લખિત વિનંતી (Written Request)** કરીને વધુ સમય માગે, અને ઓમ્બડ્સમેનને તે **યોગ્ય (Reasonable)** લાગે, તો ઓમ્બડ્સમેન **વધારાનો સમય (Extension of Time)** આપી શકે છે.

---

(4)
જો નિયંત્રિત સંસ્થા **નક્કી કરેલા સમયગાળામાં** લખિત જવાબ અને દસ્તાવેજો રજૂ કરવામાં **અસમર્થ રહે અથવા નિષ્ફળ જાય**, તો ઓમ્બડ્સમેન **એકતરફી રીતે (Ex-Party)** કાર્યવાહી કરી શકે છે એટલે કે, ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે **યોગ્ય આદેશ (Order)** આપી શકે છે અથવા **નિર્ણય (Award)** જાહેર કરી શકે છે.

આવા કિસ્સામાં **નિયંત્રિત સંસ્થાને કોઈ અપીલ (Appeal) કરવાનો અધિકાર નહીં રહે**, જો તેણે સમયસર માહિતી પૂરી પાડી ન હોય.

---

(5)
ઓમ્બડ્સમેન અથવા ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એક પક્ષે રજૂ કરેલો **લેખિત જવાબ અથવા દસ્તાવેજો**, જે ફરિયાદ સાથે સંબંધિત હોય, તેની **નકલ (Copy)** બીજા પક્ષને પણ આપવામાં આવે અને જો ઓમ્બડ્સમેનને તે યોગ્ય લાગે તો આ પ્રક્રિયામાં **જરૂરી વધારાનો સમય (Additional Time)** પણ આપશે.

(6)
જો **સલાહ (Facilitation)** દ્વારા ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થાય, તો ઓમ્બડ્સમેન અથવા ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન **ફરિયાદકર્તા અને નિયંત્રિત સંસ્થાના અધિકારીઓ વચ્ચે બેઠક (Meeting)** યોજી શકે છે, જેથી ફરિયાદનું સમાધાન **સમજાવટ (Conciliation)** અથવા **મધ્યસ્થતા (Mediation)** દ્વારા થઈ શકે.

---

(7)
ફરિયાદમાં સામેલ **બંને પક્ષો (Complainant અને Regulated Entity)** એ **ઈમાનદારીપૂર્વક (In Good Faith)** ઓમ્બડ્સમેન અથવા ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન સાથે સહકાર આપવો ફરજિયાત રહેશે. તેમણે ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા માંગવામાં આવેલ **પુરાવા (Evidence)** અને **સંબંધિત દસ્તાવેજો નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં (Within the Stipulated Time)** રજૂ કરવા પડશે.

---

(8)
જો બંને પક્ષો વચ્ચે **સાંમજસ્યપૂર્ણ સમાધાન (Amicable Settlement)** થાય, તો તેનું **લખિત રૂપમાં રેકોર્ડ (Record)** રાખવામાં આવશે અને તે **બંને પક્ષો દ્વારા સહી (Signed)** કરવામાં આવશે. ત્યાર બાદ, સમાધાનની **શરતો (Terms of Settlement)** જોડીને તેની પુષ્ટિ કરવામાં આવશે, અને બંને પક્ષોને સૂચના આપવામાં આવશે કે તે **નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં (Within the Given Time)** આ શરતોનું પાલન કરે.

---

(9)
ફરિયાદ નીચેના ત્રણ કિસ્સામાં **પતાવટ (Resolved) થયેલ** માનવામાં આવશે.

(a)
જ્યારે **રિઝર્વ બેંકની નિયંત્રિત સંસ્થા (Regulated Entity)** એ **ઓમ્બડ્સમેનના હસ્તક્ષેપ (Intervention)** પછી ફરિયાદકર્તા સાથે સમાધાન કરીને ફરિયાદ ઉકેલી હોય;

(b)
જ્યારે **ફરિયાદકર્તા લખિત રૂપે અથવા અન્ય રીતે** (જે નોંધમાં લેવામાં આવ્યું હોય) સ્વીકારી લે છે કે **ફરિયાદનું ઉકેલ સંતોષકારક (Satisfactory)** છે;

(c)
જ્યારે **ફરિયાદકર્તાએ પોતાની ફરિયાદ સ્વયં ઈચ્છાએ (Voluntarily)** પાછી ખેંચી લીધી હોય.

15. ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા નિર્ણય (Award by the Ombudsman)

---

(1)
જો ફરિયાદ **કલમ 16** હેઠળ નકારવામાં આવી નથી, તો ઓમ્બડ્સમેન નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં **નિર્ણય (Award)** જાહેર કરશે

(a)
જો **કલમ 14(4)** મુજબ નિયંત્રિત સંસ્થાએ (Regulated Entity) જરૂરી **દસ્તાવેજો અથવા માહિતી (Documents/Information)** પૂરી પાડી નથી; અથવા

(b)
જો **કલમ 14(9)** મુજબ ફરિયાદનું સમાધાન ન થયું હોય, તો ઓમ્બડ્સમેન **ઉપલબ્ધ રેકોર્ડ (Records)** અને **બંને પક્ષોને ન્યાયસંગત તક (Reasonable Opportunity of Being Heard)** આપ્યા પછી યોગ્ય નિર્ણય જાહેર કરશે.

---

(2)
ઓમ્બડ્સમેન નિર્ણય આપતાં પહેલાં **બેંકિંગ કાયદા અને પ્રથાઓના સિદ્ધાંતો (Principles of Banking Law and Practice) રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલા દિશાનિર્દેશો, સૂચનાઓ અને માર્ગદર્શિકા**, અને અન્ય કોઈ પણ **સંબંધિત પરિબળો (Relevant Factors)**, ને ધ્યાનમાં લેશે. જેથી **યોગ્ય અને વાજબી નિર્ણય (Reasoned Award)** આવી શકાય.

---

(3)
ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા આપેલો નિર્ણય (Award) નીચેના મુદ્દાઓનો સમાવેશ કરશે જો જરૂરી હોય તો

નિયંત્રિત સંસ્થાને (Regulated Entity) તેની ફરજ (Obligation) પૂરી કરવા માટેની સ્પષ્ટ દિશા (Direction) તેમજ (અથવા વધારામાં) **ફરિયાદકર્તાને (Complainant)** થયેલ **નુકસાન માટેનું વળતર (Compensation)** નિયંત્રિત સંસ્થા દ્વારા ચૂકવવાનું રહેશે.

---

(4)
ઓમ્બડ્સમેનને **ફરિયાદકર્તાને થયેલા ખરેખર નુકસાન અથવા ₹20 લાખ**, બનેમાંથી જે ઓછું હોય તેના કરતા વધુ રકમનો Award આપવાની સતા નથી. આ વળતર **ફરિયાદની વિવાદિત રકમથી અલગ (Exclusive)** રહેશે. [The compensation that can be awarded by the Ombudsman shall be exclusive of the amount involved in the dispute]

---

(5)
ઓમ્બડ્સમેન, ફરિયાદકર્તાના **સમયનું નુકસાન, થયેલા ખર્ચ, તકલીફ અથવા માનસિક તણાવ (Mental Anguish)** માટે પણ **₹1 લાખ સુધી** વળતર આપવાનો નિર્ણય (Award) પણ આપી શકે છે.

---

(6)
નિર્ણય (Award) ની નકલ **ફરિયાદકર્તા** અને **નિયંત્રિત સંસ્થા** બંનેને મોકલવામાં આવશે.

---

(7)
ફરિયાદકર્તા તેના દાવાના (Full and Final Settlement) માટેના ઓમ્બડ્સમેનનો નિર્ણયનો (Award) સ્વીકૃતિ પત્ર (**Letter of Acceptance),** સબંધિત **નિયંત્રિત સંસ્થાને એવોડ મળ્યાના તારીખથી 30 દિવસમાં** નહિ આવેતો તે **એવોડ** Laps થશે.

પરંતુ:
જો **ફરિયાદકર્તાએ** કલમ 17(3) હેઠળ, અપીલ દાખલ કરેલ હોય તો, તો તેને સ્વીકૃતિ **પત્ર (Acceptance Letter)** આપવાની જરૂરી નથી.

---

(8)
નિયંત્રિત સંસ્થાને (Regulated Entity) ફરિયાદકર્તા તરફથી સ્વીકાર પત્ર મળ્યાના **30 દિવસની અંદર** ઓમ્બડ્સમેના નિર્ણયનો **પૂર્ણ રીતે અમલ કર્યો છે.** તેની જાણ **ઓમ્બડ્સમેનને કરશે,** જો તે સબંધ ફરિયાદ કર્તા દ્વારા (કલમ 17(2) હેઠળ) અપીલ દાખલ ન થઈ હોય તો.

16. ફરિયાદ નકારવી (Rejection of a Complaint)

---

(1)ઉપ-ઓમ્બડ્સમેન (Deputy Ombudsman) અથવા **ઓમ્બડ્સમેન** કોઈ પણ તબક્કે ફરિયાદ **નકારી શકે છે**, જો નીચેની પરિસ્થિતિઓ જોવા મળે

(a) ફરિયાદ **કલમ 10** હેઠળ **ટકી શકે તેમ નથી (non-maintainable)**; અથવા
(b) ફરિયાદ માત્ર **સલાહ , માર્ગદર્શન કે સમજૂતી આપવા અથવા વધુ સ્પષ્ટિકરણ મેળવવા માટે હોય. (Suggestion/Guidance/Explanation)**

---

(2) ઓમ્બડ્સમેન નીચેના કિસ્સાઓમાં કોઈ પણ સ્ટેજે ફરિયાદ **નકારી** શકે છે —

(a) જો તેના મત પ્રમાણે **સેવામાં કોઈ ખામી (Deficiency in Service)** નથી; અથવા
(b) જો ફરિયાદકર્તા દ્વારા માંગવામાં આવેલ **વળતર (Compensation)** ઓમ્બડ્સમેનની અધિકાર મર્યાદાથી (Limit under clause 8(2)) વધુ હોય; અથવા
(c) જો ફરિયાદકર્તા પોતાની ફરિયાદને **યોગ્ય પ્રયત્નો સાથે આગળ નથી વધારતો (Not pursued with diligence)**; અથવા
(d) જો ફરિયાદ **યોગ્ય કારણ વિના (Without sufficient cause)** કરવામાં આવી હોય; અથવા
(e) જો ફરિયાદમાં **વિસ્તૃત દસ્તાવેજી અથવા મૌખિક પુરાવાની જરૂર પડે**, અને આવી ફરિયાદ માટે ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી **યોગ્ય ન હોય (Not appropriate for adjudication)**; અથવા
(f) જો ઓમ્બડ્સમેનના મત પ્રમાણે **ફરિયાદકર્તાને કોઈ આર્થિક નુકસાન, હાનિ કે તકલીફ (No financial loss or inconvenience)** થઈ નથી.

---

17. અપીલ પ્રક્રિયા (Appeal before the Appellate Authority)

---

(1)
જો ઓમ્બડ્સમેનનો નિર્ણય (Award) **કલમ 15(1)(a)** મુજબ "જરૂરી દસ્તાવેજો/માહિતી ન આપવાના કારણે" આપવામાં આવ્યો હોય, તો **નિયંત્રિત સંસ્થા (Regulated Entity)** ને **અપીલ કરવાનો અધિકાર રહેશે નહીં.**

---

(2)
જો **નિયંત્રિત સંસ્થા (Regulated Entity)** ને **કલમ 15(1)(b)** હેઠળના Award અથવા **કલમ 16(2)(c) થી 16(2)(f)** હેઠળ ફરિયાદ બંધ કરવાની કાર્યવાહી સામે વાંધો હોય, તો તે **Award અથવા Closure Communication** મળ્યાના **30 દિવસની અંદર અપીલેટ ઓથોરિટી (Appellate Authority)** સમક્ષ **અપીલ (Appeal)** કરી શકે છે.

(a)
જો અપીલ **નિયંત્રિત સંસ્થા** કરે છે, તો ફરિયાદકર્તાનો **Award સ્વીકારપત્ર (Letter of Acceptance)** મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસના સમયગાળા કરવાની રહેશે.

(b)
નિયંત્રિત સંસ્થા અપીલ **માત્ર (Prior Sanction) ચેરમેન**, **મેનેજિંગ ડિરેક્ટર/CEO**, અથવા તેમની ગેરહાજરીમાં **Executive Director અથવા સમકક્ષ અધિકારી નીચેના અધિકારીની પૂર્વ મંજૂરી** કરી શકશે.

(c)
જો અપીલ સમયમર્યાદામાં દાખલ ન કરવા માટેના REના કારણો યોગ્ય છે. તો **અપીલેટ ઓથોરિટી**, યોગ્ય કારણ (Sufficient Cause) બતાવવામાં આવ્યું હોય તો, **વધારાના 30 દિવસ સુધીનો સમય** આપી શકે છે.

---

(3)
ફરિયાદકર્તા (Complainant) પણજો **કલમ 15(1)** હેઠળના Awardથી અથવા **કલમ 16(2)(c) થી 16(2)(f)** હેઠળની ફરિયાદ નકારવાની કાર્યવાહીથી અસંતોષ હોય, તો તે **Award અથવા Rejection Communication** મળ્યાના **30 દિવસની અંદર અપીલેટ ઓથોરિટી** સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

પરંતુ:
જો ફરિયાદકર્તા યોગ્ય કારણ બતાવે, તો **અપીલેટ ઓથોરિટી વધુમાં વધુ 30 દિવસનો વધારાનો સમય** આપી શકે છે.

---

(4)
અપીલેટ ઓથોરિટીનું (Secretariat) અપીલની **તપાસ અને પ્રક્રિયા (Scrutinise and Process)** કરશે.

---

(5)
અપીલેટ ઓથોરિટી, બંને પક્ષોને **ન્યાયસંગત તક (Reasonable Opportunity of Hearing)** આપ્યા બાદ નીચેના પૈકી કોઈ એક નિર્ણય આપી શકે છે —

(a) અપીલ **નકારવી (Dismiss the Appeal)**; અથવા

(b) અપીલ **સ્વીકારીને Award અથવા ઓમ્બડ્સમેનનો આદેશ રદ (Set aside)** કરવો; અથવા

(c) મામલો **ફરીથીના ઓમ્બડ્સમેનને** જરૂર મુજબ **દિશાનિર્દેશો (Directions)** સાથે [Trash disposal] માટે મોકલી આપવો. અથવા

(d) ઓમ્બડ્સમેનના આદેશ અથવા Awardમાં જરૂરી **ફેરફાર (Modify)** કરી તે મુજબના **નિર્દેશો**

(Directions) આપવો; અથવા

(e) યોગ્ય લાગે તેવો કોઈ અન્ય આદેશ (Any other order) આપવો.

---

(6)
અપીલેટ ઓથોરિટી દ્વારા આપેલ આદેશ, ઓમ્બડ્સમેન (કલમ 15) હેઠળ આપેલ Award અથવા (કલમ 16) હેઠળ નકારવા માટેનો Award જેટલો જ પ્રભાવિત રહેશે.

18. નિયંત્રિત સંસ્થાએ જાહેર જનતાને યોજનાની મુખ્ય માહિતી પ્રદર્શિત કરવી (Regulated Entity to Display Salient Features of the Scheme)

---

(1)
જે **નિયંત્રિત સંસ્થા (Regulated Entity)** પર આ યોજના લાગુ પડે છે, તે સંસ્થાએ યોજનાનો **સુચારૂ અમલ (Smooth Conduct)** સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોજનાની દરેક જરૂરિયાતોનું **ચોક્કસ પાલન (Meticulous Adherence)** કરવું ફરજિયાત રહેશે. જો એવું ન કરવામાં આવે, તો **રિઝર્વ બેંક (Reserve Bank)** પોતાના વિવેકથી **યોગ્ય કાર્યવાહી (Appropriate Action)** કરી શકે છે.

---

(2)
દરેક **નિયંત્રિત સંસ્થા** એ પોતાના **મુખ્ય કાર્યાલય (Head Office)** ખાતે એક **પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (Principal Nodal Officer)** ની નિમણૂક કરવી પડશે જેનો હોદ્દો **જનરલ મેનેજર (General Manager)** કરતાં નાનો ન હોય, અથવા **સમાન હોદ્દાનો અધિકારી (Officer of equivalent rank)** હોય;

અને જે **ફરિયાદ સંબંધિત મામલામાં સંસ્થાનું પ્રતિનિધિત્વ (Representation)** કરશે તથા **ફરિયાદો અંગે જરૂરી માહિતી (Information)** રિઝર્વ બેંકને પૂરી પાડશે. નિયંત્રિત સંસ્થા **પરિચાલન સુગમ બનાવવા માટે (Operational Efficiency)** પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને મદદરૂપ થવા માટે અન્ય **નોડલ ઓફિસરો (Nodal Officers)** પણ નિમણી શકે છે.

---

(3)
નિયંત્રિત સંસ્થાએ પોતાના **બ્રાંચો અને વ્યવહાર સ્થળો (Branches/Business Locations)** પર નીચેની વિગતો **ગ્રાહકોના હિત માટે સ્પષ્ટ રીતે (Prominently)** પ્રદર્શિત કરવી પડશે. **પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો** (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઈ-મેલ ID)તથા **ઓમ્બડ્સમેન પોર્ટલ (Complaint Lodging Portal)** ની લિંક https://cms.rbi.org.in.

---

(4) જે સંસ્થાઓ પર આ યોજના લાગુ પડે છે, તેઓએ યોજનાના **મુખ્ય મુદ્દાઓ (Salient Features)**

અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક (Regional Language) — ત્રણેય ભાષામાં **દરેક ઓફિસ અને શાખામાં સ્પષ્ટ રીતે (Prominently)** દર્શાવવા પડશે, તેથી કોઈપણ વ્યક્તિ જે શાખા અથવા ઓફિસની મુલાકાત લે છે, તેને યોજનાની પૂરતી માહિતી મળી શકે.

---

(5)
દરેક શાખામાં યોજનાની એક **નકલ (Copy of the Scheme)** ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ,
જે ગ્રાહકની માંગણી પર, **સંદર્ભ માટે (For Reference)** પૂરી પાડી શકાય.

---

(6)
યોજનાની **મુખ્ય વિશેષતાઓ (Salient Features)**, **યોજનાની સંપૂર્ણ નકલ (Copy of the Scheme)** અને **પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરના સંપર્ક વિગતો (Contact Details)** સંસ્થાની વેબસાઇટ પર **દર્શાવવી અને સમયાંતરે અપડેટ કરવી ફરજિયાત રહેશે.**

અધ્યાય V — વિવિધ જોગવાઈઓ (CHAPTER V – MISCELLANEOUS)

---

19. મુશ્કેલીઓ દૂર કરવાની જોગવાઈ (Removal of Difficulties)

જો આ યોજનાની જોગવાઈઓ અમલમાં લાવતા સમયે કોઈ **મુશ્કેલી (Difficulty)** ઉભી થાય, તો **રિઝર્વ બેંક (Reserve Bank)** નીચેના કાયદાઓ —

- **રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા અધિનિયમ, 1934**,
- **બેંકિંગ રેગ્યુલેશન અધિનિયમ, 1949**,
- **પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ અધિનિયમ, 2007**,
- **ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) અધિનિયમ, 2005**,

અથવા આ યોજનાની જોગવાઈઓથી વિરુદ્ધ ન જાય તેવી રીતે, જેટલી **જરૂરી કે યોગ્ય (Necessary or Expedient)** લાગે એવી **જોગવાઈ (Provision)** કરી શકે છે જેથી તે મુશ્કેલી દૂર કરી શકાય.

---

20. અગાઉની યોજનાઓનો રદબાતલ અને બાકી કેસો માટેની લાગુ પડતર (Repeal of the Existing Schemes and Application to Pending Proceedings)

(1)
નીચેની યોજનાઓને આ યોજનાના અમલથી **રદ (Repealed)** કરવામાં આવે છે —

- **બેંકિંગ ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2006**,
- **નૉન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટેની ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2018**, અને
- **ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન માટેની ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2019**.

---

(2)
રિઝર્વ બેંક – ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2021 લાગુ પડતી તારીખે જે **ફરિયાદો, અપીલો અથવા નિર્ણય (Awards)** પહેલેથી જ બાકી (Pending) હોય, તેનો નિકાલ સંબંધિત **જૂની યોજનાઓ (Respective Ombudsman Schemes)** અને રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ **સૂચનાઓ (Instructions)** મુજબ જ કરવામાં આવશે.