

રીઝર્વ બેંક-ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુસમેન સ્કીમ, 2021

આરબીઆઈ- ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુસમેન સ્કીમ, 2021 એક એવી યોજના છે જેમાં બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 (સન 1949નો 10મો)ની કલમ 35એ, રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા એક્ટ, 1934 (સન 1934નો 2જો)ની કલમ 45એલ અને પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સીસ્ટમ્સ એક્ટ, 200 (સન 200નો 51મો)ની કલમ 18 હેઠળ ઝડપી અને ખર્ચ-અસરકારક રીતે રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા નિયમન થતી સંસ્થાઓ દ્વારા પ્રદાન કરાતી સેવાઓના સંબંધમાં ગ્રાહકની ફરીયાદોનું નિવારણ કરવામાં આવે છે.

આ સ્કીમ અંતર્ગત નીચેની ફરીયાદો રજૂ કરી શકાય છે

- નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે જે ફરીયાદને નકારવામાં આવી હોય, અને પ્રત્યુત્તરમાં ફરીયાદને સંતોષવામાં આવી ન હોય; અથવા નિયમનકારી સંસ્થાએ ફરીયાદ મેળવ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરીયાદીને ઉત્તર મળ્યો ન હોય; અને
- નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી ફરીયાદના સંદર્ભમાં ફરયાદીને ઉત્તર મળ્યાના એક વર્ષમાં લોકપાલને ફરીયાદ કરવામાં આવી હોય અથવા ફરીયાદ કર્યાના એક વર્ષ અને 30 દિવસના સમયગાળામાં ઉત્તર મળ્યો ન હોય
- લોકપાલ સમક્ષ ફરીયાદ પડતર હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે તેની પતાવટ થઈ હોય અથવા તજવીજ થઈ હોય,
- કોઈ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાઈ અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા સત્તામંડળ સમક્ષ પડતર હોય; અથવા કોઈ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાઈ અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા સત્તામંડળ દ્વારા તેની પતાવટ થઈ હોય અથવા તજવીજ હાથ ધરવામાં આવી હોય, સમાન ફરીયાદી અથવા સંબંધિત ફરીયાદીઓ/ પક્ષો તરફથી તે મળેલ અથવા ન મળેલ હોય;
- ફરીયાદનું સ્વરૂપ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા પીડાકારક ન હોય;
- આવા દાવાઓ માટે, લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નિર્દિષ્ટ મર્યાદાના સમયગાળાની સમાપ્તિ પહેલા ફરીયાદને નિયમનકારી સંસ્થા સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવી હોય;
- આ સ્કીમના ખંડ 11માં નિર્દિષ્ટ કર્યા પ્રમાણેની સંપૂર્ણ માહિતી ફરયાદી પ્રદાન કરતો હોય;
- વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય તેવા કિસ્સામાં વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ અથવા ફરયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે ફરીયાદ કરવામાં આવી હોય.

આ સ્કીમ હેઠળ નીચેની ફરીયાદોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહિ-

- a) નિયમનકારી સંસ્થાનો વ્યાવસાયિક ચૂકાદો/ વ્યાવસાયિક નિર્ણય;
- b) આઉટસોર્સિંગ કરારના સંબંધમાં વિકેતા અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચે વિવાદ;
- c) લોકપાલને પ્રત્યક્ષ રીતે કરવામાં ન આવી હોય તેવી ફરીયાદ;
- d) નિયમનકારી સંસ્થાના પ્રબંધનમંડળ અથવા અધિકારીઓ વિરૂદ્ધ સામાન્ય ફરીયાદ;
- e) એવો વિવાદ કે જેમાં વૈધાનિક અથવા કાનૂન પ્રવર્તન સત્તામંડળ દ્વારા નિયમનકારી સંસ્થાના આદેશોના અનુપાલનના સંબંધમાં નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા કાર્યવાહી હાથ ધરવામાં આવી હોય;
- f) એવી સેવા કે જે રીઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી;
- g) નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
- h) નિયમનકારી સંસ્થાના કર્મચારી અને નોકરીદાતાના સંબંધને લગતો વિવાદ

ફરીયાદ કરવા માટે તમે નીચેનામાંથી કોઈપણ માધ્યમની પસંદગી કરી શકો છો-

- a) પોર્ટલ પર લોગ ઓન કરો (<https://cms.rbi.org.in>)
- b) ટોલ ફ્રી નં. - **14448**માં કોન્ટેક્ટ સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી)
- c) ઈમેઇલ આઈડી - crpc@rbi.org.in પર લખો
- d) રીઝર્વ બેંક દ્વારા અધીસૂચિત કરવામાં આવ્યા મુજબ, સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર-17, ચંદીગઢ- 160017 ના ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે પણ ફરીયાદ રજૂ કરી શકાય છે.
- જો ભૌતિક સ્વરૂપે ફરીયાદ કરવામાં આવી હોય તો તેના પર ફરયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવેલી હોવી જોઈએ.

નીચેની પરિસ્થિતિમાં ફરીયાદનું નિવારણ થઈ ગયું હોવાનું માની લેવામાં આવશે:

- a) લોકપાલની દરમિયાનગીરી પર ફરયાદી સાથે નિયમનકારી સંસ્થાએ સમાધાન કરેલ હોય; અથવા

- b) ફરીયાદીએ લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જે રેકૉર્ડ્સ હોઈ શકે છે)માં સંમતિ દર્શાવી હોય કે ફરીયાદના નિવારણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે:અથવા
- c) ફરયાદીએ ફરીયાદને સ્વૈચ્છાએ પાછી ખેંચી હોય

આ સ્કીમ 12મી નવેમ્બર, 2021થી અમલી છે. આરબીઆઈની નીચેની લિંક પર આ જાહેરનામાની વધુ માહિતી ઉપલબ્ધ છે

[CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 dated November 12, 2021](#)

કોટક મહિન્દ્રા બેંક લિમિટેડ. સીઆઈએન: L65110MH1985PLC038137 રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ: 27 બીકેસી, સી 27, જી બ્લોક, બાંદ્રાકુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, બાંદ્રા (ઈ), મુંબઈ- 400051. www.kotak.com