

axio

axio

RBI ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન
સ્કીમ, 2026 ની મુખ્ય
વિશેષતાઓ

રિઝર્વ બેંક – ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2026 ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ-2026, 1 જુલાઈ 2026થી અમલમાં આવી છે.

ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2026 ની મુખ્ય વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે:

1. કોઈપણ ગ્રાહકને જો કોઈ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી અથવા બેદરકારીને કારણે સેવામાં કોઈ ખામી અનુભવાય, તો તે ગ્રાહક વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે આ સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ‘Deficiency in Service’ શબ્દની વ્યાખ્યા આપવામાં આવી છે, જેમાં કેટલીક ચોક્કસ બાબતોને તેના કાર્યક્ષેત્રમાંથી બહાર રાખવામાં આવી છે.
2. સમગ્ર ભારતમાં ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા માટે RBI એ સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) ની સ્થાપના 4th Floor, RBI, Sector-17, Central Vista, Chandigarh – 160017 ખાતે કરી છે.
3. વિવાદમાં સામેલ રકમ અંગે RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ રજૂ કરી શકાય તેવી ફરિયાદ માટે કોઈ મર્યાદા નથી. આવી ફરિયાદોમાં RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન અથવા RBI ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન સમાધાન કરાવવામાં સહાય કરી શકે છે અથવા એવોર્ડ આપી શકે છે.
4. ફરિયાદીને થયેલા પરિણામસ્વરૂપ નુકસાન માટે RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન વધુમાં વધુ ₹30 લાખ સુધીનું વળતર આપવાનો અધિકાર ધરાવે છે. ઉપરાંત, ફરિયાદીના સમયના નુકસાન, થયેલા ખર્ચ, હેરાનગતિ/માનસિક પીડા વગેરે માટે પણ, જો લાગુ પડતું હોય, તો RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન વધુમાં વધુ ₹3 લાખ સુધીનું વળતર આપવાનો અધિકાર ધરાવે છે.
5. સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પૂર્વશરતો:-
 - ફરિયાદ સીધી RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનને સંબોધિત કરેલી હોવી જોઈએ. જોકે, જેમાં માત્ર RBI ને જાણ માટે નકલ તરીકે સામેલ કરવામાં આવ્યું હોય (ઇ-મેલ અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં), તેવી રજૂઆત ફરિયાદ તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં.
 - ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે નોંધાવવામાં આવેલી હોવી જોઈએ. જોકે, જો ફરિયાદી પોતે વકીલ ન હોય, તો વકીલ અધિકૃત પ્રતિનિધિ તરીકે ફરિયાદ નોંધાવી શકશે નહીં.
 - ફરિયાદીએ સ્કીમની કલમ 11માં દર્શાવ્યા મુજબની તમામ જરૂરી અને સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડેલી હોવી જોઈએ.

- ફરિયાદ અપમાનજનક, તુચ્છ અથવા હેરાન કરવા માટે કરવામાં આવેલી ન હોવી જોઈએ.
- સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવતા પહેલાં, ફરિયાદીએ સંબંધિત રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમથી ફરિયાદ કરી હોવી જોઈએ અને આવી ફરિયાદ કર્યાનો પુરાવો રજૂ કરી શકે તેવો હોવો જોઈએ.
- સંબંધિત રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અથવા RBI દ્વારા નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય, અથવા ફરિયાદી રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા આપવામાં આવેલા જવાબ અથવા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય.
- ઉપર જણાવેલ 30 દિવસની સમયમર્યાદા પૂર્ણ થયા પછી અથવા સંબંધિત રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી મળેલા છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારની તારીખથી, જે તારીખ પછીની હોય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર ફરિયાદ RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ કરવામાં આવેલી હોવી જોઈએ.
- ફરિયાદ એવી ફરિયાદ સંબંધિત ન હોવી જોઈએ જે પહેલેથી જ RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનની કચેરી પાસે વિચારાધીન હોય, ભલે તે એ જ ફરિયાદી દ્વારા અથવા એક કે વધુ અન્ય ફરિયાદીઓ સાથે મળીને કરવામાં આવી હોય. તેમજ, ફરિયાદ એવી જ ફરિયાદ સંબંધિત પણ ન હોવી જોઈએ જેનો RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનની કચેરી દ્વારા ગુણદોષના આધારે પહેલેથી જ નિકાલ કરવામાં આવ્યો હોય અથવા તેના પર નિર્ણય લેવામાં આવ્યો હોય, ભલે તે એ જ ફરિયાદી દ્વારા અથવા એક કે વધુ અન્ય ફરિયાદીઓ સાથે મળીને કરવામાં આવી હોય.
- ફરિયાદ એવી જ ફરિયાદ સંબંધિત ન હોવી જોઈએ જે પહેલેથી જ કોઈ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ, આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ સમક્ષ વિચારાધીન હોય, ભલે તે એ જ ફરિયાદી દ્વારા અથવા એક કે વધુ અન્ય ફરિયાદીઓ સાથે મળીને કરવામાં આવી હોય. તેમજ, ફરિયાદ એવી જ ફરિયાદ સંબંધિત પણ ન હોવી જોઈએ જેનો કોઈ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ, આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ દ્વારા ગુણદોષના આધારે પહેલેથી જ નિકાલ કરવામાં આવ્યો હોય અથવા તેના પર નિર્ણય લેવામાં આવ્યો હોય, ભલે તે એ જ ફરિયાદી દ્વારા અથવા એક કે વધુ અન્ય ફરિયાદીઓ સાથે મળીને કરવામાં આવી હોય.
- સંબંધિત રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ એવી રીતે કરવામાં આવેલી હોવી જોઈએ કે તે Limitation Act, 1963 હેઠળ આવા દાવાઓ માટે નિર્ધારિત સમય મર્યાદા સમાપ્ત થાય તે પહેલાં કરવામાં આવી હોય; અને
- ફરિયાદ નીચે દર્શાવેલ કોઈપણ બાબતો સાથે સંબંધિત ન હોવી જોઈએ:
 - રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના વ્યાપારી નિર્ણય અથવા નિર્ણય પ્રક્રિયા સાથે સંબંધિત બાબતો;
 - વિકેતા અને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ;

- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામેની ફરિયાદો;
- કોઈ ન્યાયિક, અર્ધ-ન્યાયિક, કાનૂની અથવા કાયદા અમલ કરનાર અધિકારી ના આદેશના પાલનરૂપે રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા કરવામાં આવેલી કાર્યવાહીમાંથી ઊભી થયેલી ફરિયાદ;
- Reserve Bank ના નિયમનક્ષેત્રમાં આવતી ન હોય તેવી સેવા સંબંધિત ફરિયાદ;
- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ વચ્ચેનો વિવાદ;
- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના કર્મચારી અને નોકરીદાતા સંબંધોને લગતો વિવાદ;
- Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 ની કલમ 18 હેઠળ જેના માટે ઉપચાર આપવામાં આવ્યો છે તેવી ફરિયાદ; અને
- સ્કીમ હેઠળ સમાવિષ્ટ ન કરવામાં આવેલા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના ગ્રાહકો સંબંધિત ફરિયાદ;

6. ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા:

- ફરિયાદ RBI પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) મારફતે ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે.
- ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ (ઈ-મેલ) દ્વારા પણ crpc@rbi.org.in પર મોકલી શકાય છે અથવા ભૌતિક (Physical) સ્વરૂપમાં Reserve Bank of India, Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Sector-17, Chandigarh – 160017 ખાતે મોકલી શકાય છે.
- ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં રજૂ કરેલી ફરિયાદ Integrated Ombudsman Scheme, 2026 ના પરિશિષ્ટ (Annex)માં નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ હોવી આવશ્યક છે.

7. મુખ્ય નોડલ અધિકારી (Principal Nodal Officer) સંસ્થાની તરફથી નિયુક્ત કરાયેલા Principal Nodal Officer ફરિયાદોની બાબતમાં રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા તથા તેના તરફથી જરૂરી માહિતી રજૂ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. કંપનીના Principal Nodal Officerની સંપર્ક વિગતો માટે કૃપા કરીને અમારી વેબસાઇટ <https://axio.co.in/regulatory> પર મુલાકાત લો.

8. ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા બાદ, રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 15 દિવસની અંદર ઓમ્બ્ડ્સમેનને લેખિત જવાબ સાથે તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજો રજૂ કરશે. પરંતુ, જો ઓમ્બ્ડ્સમેનને યોગ્ય લાગે અને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા લેખિતમાં કરાયેલ વિનંતીથી સંતોષ થાય,

તો ઓમ્બ્ડ્સમેન રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી ને તેનો લેખિત જવાબ અને દસ્તાવેજો રજૂ કરવા માટે વધુ સમય આપી શકે છે.

9. ઓમ્બ્ડ્સમેન/ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન કોઈપણ તબક્કે એવી ફરિયાદને ફગાવી શકે છે, જો તે સ્કીમ હેઠળ જાળવી શકાય તેવી ન હોય.
10. એવોર્ડથી અસંતોષિત ફરિયાદી, એવોર્ડ મળ્યાની તારીખથી અથવા ફરિયાદ રદ થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે. RBI ની Consumer Education and Protection Department ની ઇન્ચાર્જ એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર આ સ્કીમ હેઠળ એપેલેટ ઓથોરિટી રહેશે.
11. જો ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા માહિતી/દસ્તાવેજો સંતોષકારક અને સમયસર રજૂ ન કરવા બદલ કોઈ એવોર્ડ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી સામે આપવામાં આવે, તો તેવી સ્થિતિમાં રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને અપીલ કરવાનો અધિકાર રહેશે નહીં.
12. વધુ વિગતો માટે, કૃપા કરીને axio વેબસાઇટ <https://axio.co.in/regulatory> અથવા RBI વેબસાઇટ www.rbi.org.in પર ઉપલબ્ધ સ્કીમની વિગતો જુઓ. સ્કીમની નકલ અમારી ઓફિસોમાં પણ ઉપલબ્ધ છે, જે ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે સંદર્ભ માટે આપવામાં આવશે.