

રીઝર્વ બેન્ક, ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021
મુખ્ય વિશેષતાઓ
આ યોજના નીચે જણાવેલ રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાઓના ગ્રાહકોને આવરી લે છે.
<ul style="list-style-type: none"> કોઈપણ બેન્ક કોઈપણ એનબીએફસી, કોર ઈન્વેસ્ટમેન્ટ કંપની (સીઆઈસી) સિવાયની, ઈન્ફાસ્ટ્રક્ચર ડેબ્ટ ફંડ-નોન બેન્કિંગ ફાઈનાન્શિયલ કંપની (આઈડીએફ-એનબીએફસી), નોન-બેન્કિંગ ફાઈનાન્શિયલ કંપની - ઈન્ફાસ્ટ્રક્ચર ફાઈનાન્સ કંપની (એનબીએફસી-આઈએફસી), રીઝોલ્યુશન અથવા વાઈલિંગ અપ/લિક્વિડેશનમાં જતી કંપની અથવા રીઝર્વ બેન્ક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરાયેલ અન્ય કોઈ એનબીએફસી. પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ એક્ટ, 2007 હેઠળ વ્યાખ્યા કરાયેલ કોઈપણ સિસ્ટમ સહભાગી.
ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેનાં કારણો:
ઉપર જણાવેલ રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાઓ દ્વારા કરાયેલ કોઈ કાર્ય અથવા ચૂક જે સેવામાં ઉણપમાં પરિણમે.
ફરિયાદ માન્ય ન કરી શકવા માટેનાં કારણો:
આ યોજના હેઠળ સેવામાં ઉણપ માટેની કોઈપણ ફરિયાદ આને સામેલ કરતી બાબતોમાં નહીં આવે:
<ul style="list-style-type: none"> રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાના વ્યાપારિક ચૂકાદા / વ્યાપારિક નિર્ણય વેન્ડર અને રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા વચ્ચે આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધે વિવાદ સીધા જ ઓમ્બડ્સમેનને ન કરાયેલી ફરિયાદ.

<ul style="list-style-type: none"> • રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામે સામાન્ય ફરિયાદો
<ul style="list-style-type: none"> • કોઈ વિવાદ જેમાં રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા વૈધાનિક અથવા કાયદાનું પાલન કરતી સત્તાધિકારીના આદેશો સાથે સુસંગતતામાં રેગ્યુલેટેડ સંસ્થા દ્વારા પગલાં લેવામાં આવ્યા હોય.
<ul style="list-style-type: none"> • રીઝર્વ બેન્કના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્ર અંતર્ગત ન આવતી હોય એવી સેવા
<ul style="list-style-type: none"> • રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાઓ વચ્ચેના વિવાદો; અને
<ul style="list-style-type: none"> • રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાના કર્મચારી-નિયોક્તા સંબંધને સામેલ કરતો વિવાદ.
ગ્રાહક ફરિયાદ કઈ રીતે ફાઈલ કરી શકે?
સંબંધિત એનબીએફસીને લેખિતમાં રજૂઆત
મહિનાના અંતે
જો એનબીએફસી તરફથી જવાબ ન મળે અથવા એનબીએફસીના જવાબથી ગ્રાહકને સંતોષ ન થાય તો.
જો ગ્રાહકે કોઈ ફોરમનો સંપર્ક ન કર્યો હોય
એનબીએફસી ઓમ્બ્ડ્સમેન સાથે ફરિયાદ નોંધાવો (એનબીએફસી તરફથી જવાબ મળ્યાના 1 વર્ષથી વધારે મોડું નહીં)
ઓમ્બ્ડ્સમેન કઈ રીતે નિર્ણય કરે છે?
<ul style="list-style-type: none"> • ઓમ્બ્ડ્સમેન સામે કરાતી કાર્યવાહી સારાંશ સ્વરૂપની હોય
<ul style="list-style-type: none"> • સમજૂતી મારફત સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે. જો ન પહોંચ્યું હોય તો એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે.
જો ઓમ્બ્ડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતોષ ન થાય તો શું ગ્રાહક અપીલ કરી શકે?

હા, જો ઓમ્બ્ડ્સમેનનો નિર્ણય અપીલને પાત્ર હોય તો. એપીલેટ ઓથોરિટી:
યોજનાનું વ્યવસ્થાપન કરતા રીઝર્વ બેન્કના ડિપાર્ટમેન્ટના એક્ઝિક્યુટિવ
ડાયરેક્ટર ઈન-ચાર્જ.

નોંધ:

- આ એક પર્યાયી વિવાદ સમાધાન ચંત્રણા છે.
- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે પુનઃસમાધાન માટે અન્ય કોઈ અદાલત,
સત્તાધિકારીનો સંપર્ક કરવાની સ્વતંત્રતા ધરાવે છે.
- યોજનાની વધુ વિગતો માટે www.rbi.org.in પર જુઓ.