

# રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, 2026

## મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

જાહેર જનતાના હિતમાં અને વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વધુ સુવ્યવસ્થિત, કાર્યક્ષમ અને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત બનાવવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે, ભારતીય રિઝર્વ બેંકે RBI સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના 2026 રજૂ કરી છે.

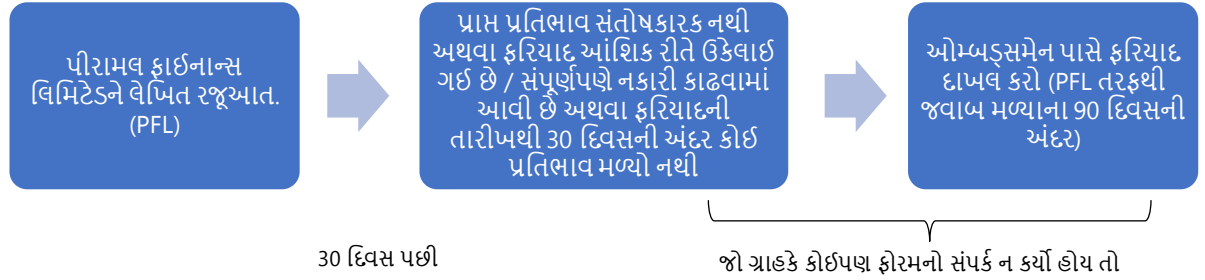
### ગ્રાહક દ્વારા ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના કારણો:

નીચેની કોઈપણ ઘટના બન્યાની તારીખથી 90 દિવસની અંદર સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે:

- સેવામાં ખામી સર્જતું કોઈ કાર્ય અથવા ભૂલ, જે સેવામાં કોઈપણ ખામી અથવા અયોગ્યતાનો ઉલ્લેખ કરે છે જે પીરામલ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ (PFL) ને કાયદાકીય રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવા માટે જરૂરી છે, અને જે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાનમાં પરિણમી શકે છે અથવા ન પણ હોઈ શકે.
- PFL દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે નકારી કાઢવામાં આવે છે/આંશિક રીતે ઉકેલવામાં આવે છે; અથવા
- PFL દ્વારા આપવામાં આવેલ પ્રતિભાવ ફરિયાદીને અસંતોષકારક છે; અથવા
- ફરિયાદ નોંધાવ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર PFL તરફથી કોઈ પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત થયો નથી (RBI સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, 2026 ના ફકરા 10 હેઠળ ઉલ્લેખિત શરતોને સંતોષતી ફરિયાદને આધીન)

### ફરિયાદ ક્યાં અને કેવી રીતે દાખલ કરી શકાય છે

- રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાને સંબોધિત ફરિયાદોમાં ફરિયાદની નકલ, PFL તરફથી મળેલા પ્રતિભાવ, ફરિયાદ સાથે સંબંધિત અન્ય તમામ દસ્તાવેજો હોવા જોઈએ.
- ફરિયાદ ઓનલાઇન પોર્ટલ દ્વારા નોંધાવી શકાય છે: <https://cms.rbi.org.in/>
- ફરિયાદો ઇમેઇલ દ્વારા મોકલી શકાય છે : [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
- ફરિયાદો ભૌતિક સ્વરૂપમાં પણ મોકલી શકાય છે, જેમાં પોસ્ટવ અને હાથથી પહોંચાડાયેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે, જે RBI ના કેન્દ્રિય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રને સંબોધિત છે. સરનામું - 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017



### RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા ચુકાદો

- ફરિયાદ નકારવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન આ કિસ્સામાં ચુકાદો આપી શકે છે:
  - (a) દસ્તાવેજો/માહિતી પૂરી ન કરવી; અથવા
  - (b) RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ રજૂ કરાયેલા દસ્તાવેજો અને સામગ્રીના આધારે મામલો ઉકેલાતો નથી.
- ચુકાદાની એક નકલ ફરિયાદી અને PFL ને મોકલવામાં આવશે અને જો ફરિયાદી એવોર્ડ સ્વીકારે છે, તો પ્રાપ્તિની તારીખથી 30 દિવસની અંદર PFL ને સ્વીકૃતિ પત્ર સબમિટ કરવો આવશ્યક છે.
- PFL આવી સ્વીકૃતિ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર એવોર્ડનો અમલ કરશે અને RBI લોકપાલને તેનું સઘન પાલન કરવા કહેશે. ફરિયાદી તરફથી સ્વીકૃતિ પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, ફકરા 17 ની જોગવાઈઓને આધીન, અપીલ અધિકારીને અપીલ કરશે.

### શું ગ્રાહક ઓમ્બ્ડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો અપીલ કરી શકે છે?

હા, ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા જારી કરાયેલ નિર્ણય અથવા ચુકાદો અપીલપાત્ર છે. ઓમ્બ્ડ્સમેનના નિર્ણય પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી અથવા ફરિયાદને અસ્વીકાર કર્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલ દાખલ કરી શકાય છે. આ અપીલ એપેલેટ અધિકારીને સંબોધિત કરવી આવશ્યક છે, જે સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજનાનું સંચાલન કરતા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના વિભાગના યાર્જમાં એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર છે.

### નોંધ:

- ઓમ્બ્ડ્સમેન/નાયબ ઓમ્બ્ડ્સમેન પાલનને નકારી શકે છે, જો યોજના હેઠળ જાળવી શકાય નહીં.
- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે.
- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે કોઈપણ અન્ય કોર્ટ/ફોરમ/સત્તામંડળનો સંપર્ક કરી શકશે નહીં, જો કે આવા કિસ્સામાં તે/તેણી RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકશે નહીં.
- યોજનાની વધુ વિગતો માટે, સંદર્ભ લો [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf)

- આ યોજના અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ છે

*(PFL એટલે પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ)*