

## રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021

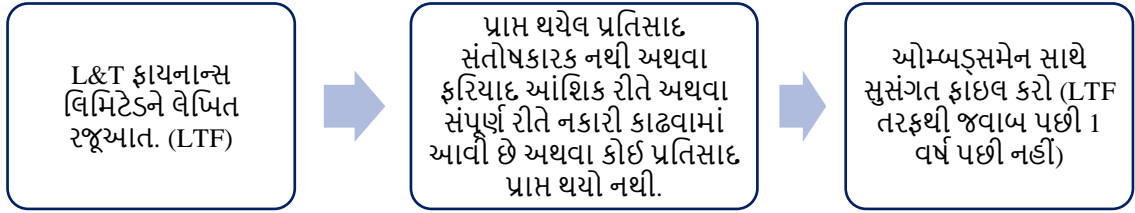
આરબીઆઈએ જાહેર હિતમાં, અને વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ પદ્ધતિને સરળ અને ગ્રાહકો માટે વધુ પ્રતિભાવશીલ બનાવવા માટે, અગાઉની ત્રણ લોકપાલ યોજના એટલે કે (i) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006, (ii) બિન-બેંકિંગ નાણાકીય માટે લોકપાલ યોજનાને એકીકૃત કરવાનો નિર્ણય કર્યો. કંપનીઓ, 2018, અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019 એક સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 માં.

### ગ્રાહક દ્વારા લોકપાલને ફરિયાદ કરવા માટેના કારણો:

- નીચેની ઘટનાઓ બન્યા પછી 1 વર્ષની અંદર ફરિયાદ કરી શકાય છે:
  - એલટીએફ દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ/આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવે છે; અથવા
  - પ્રતિભાવ સંતોષકારક નથી; અથવા
  - ફરિયાદ દાખલ કર્યાના 30 દિવસની અંદર એલટીએફ તરફથી કોઈ જવાબ મળ્યો નથી.

### ફરિયાદ ક્યાં દાખલ કરી શકાય છે

- ફરિયાદ ઓનલાઇન પોર્ટલ પર લોગ થઈ શકે છે: <https://cms.rbi.org.in/>
- ફરિયાદો ઈલેક્ટ્રોનિક મોડમાં હોઈ શકે છે અને પોસ્ટલ અને હાથથી વિતરિત ફરિયાદો સહિત ભૌતિક સ્વરૂપમાં હોઈ શકે છે અને તેને સંબોધવામાં આવશે અને RBIના કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર



પર મોકલવામાં આવશે.

### ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા?

#### લોકપાલ તરફથી પુરસ્કાર

- એવોર્ડની નકલ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, એલટીએફને એવોર્ડનો સ્વીકૃતિ પત્ર (જો સંતુષ્ટ હોય તો) At the end of 30 days If the customer has not
- LTF ફરિયાદા તરફથી સ્વાકૃત પત્ર મળ્યાની તારીખથી approached any forum પાલન કરશે.

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

હા, લોકપાલના નિર્ણયને એવોર્ડ મળ્યાની તારીખના 30 દિવસની અંદર અપીલ કરી શકાય છે અથવા અપીલ અધિકારી એટલે કે આરબીઆઈ યોજનાનું સંચાલન કરતા વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડાયરેક્ટરને ફરિયાદ નકારી શકાય છે.

#### નોંધ:

- ઓમ્બ્ડ્સમેન/ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન અનુપાલનને નકારી શકે છે, જો સ્કીમ હેઠળ જાળવણી યોગ્ય ન હોય.
- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે.

- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે કોઈપણ અન્ય કોર્ટ/ફોરમ/ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે, જો કે આવા કિસ્સામાં તે/તેણી આરબીઆઈ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકશે નહીં.
- યોજનાની વધુ વિગતો માટે, [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) નો સંદર્ભ લો
- આ યોજના અમારી શાખા/મીટિંગ સેન્ટર પર પણ ઉપલબ્ધ છે