

## રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2026 - મુખ્ય લક્ષણો

**આ યોજનાને રિઝર્વ બેંક- એકીકૃત લોકપાલ યોજના (RB-IOS), 2026 કહેવામાં આવશે.** તેનો ઉદ્દેશ્ય આ યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી નિયમનકારી સંસ્થાઓ સામેની ફરિયાદોના નિવારણ માટે કરકસરયુક્ત, ઝડપી અને બિન-વિવાદાસ્પદ વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પૂરી પાડવાનો છે.

તે 1 જુલાઈ, 2026 થી અમલમાં આવશે

### ➤ લાગુ પડવાપાત્રતા: આ યોજના નીચે મુજબની નિયમનકારી એનબીએફસી ને આવરી લે છે

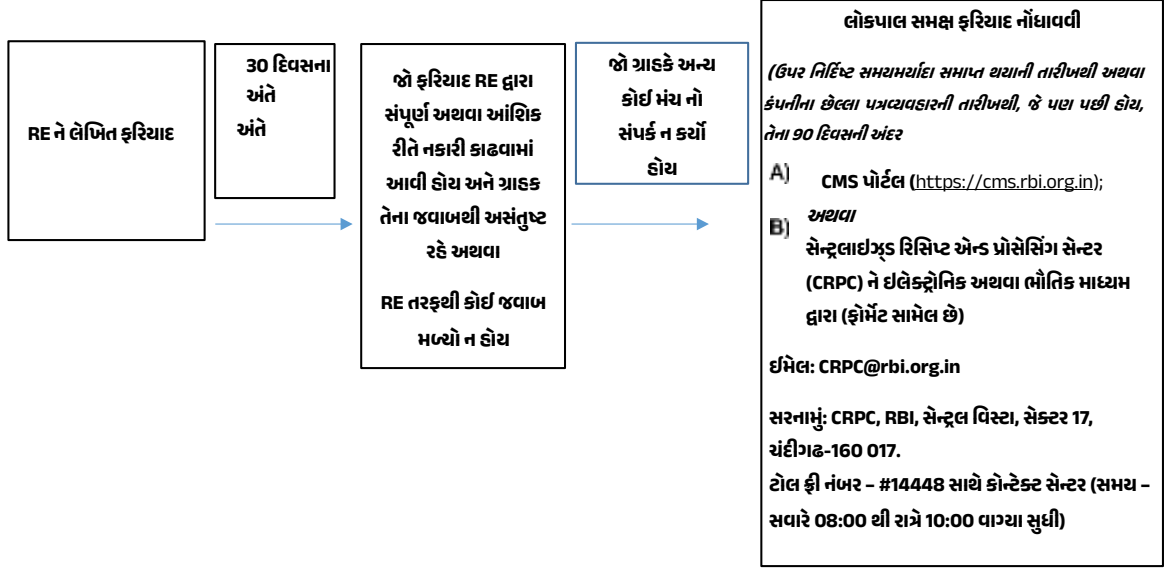
બધી બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ, કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપની (CIC), ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ-નોન બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (IDF-NBFC), નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની - ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપની (NBFC-IFC), નોન-ઓપરેટિવ ફાઇનાન્સિયલ હોલ્ડિંગ કંપની (NOFHC), પ્રાઇમરી ડીલર્સ (PDs), મોર્ટગેજ ગેરંટી કંપનીઓ (MGC) ને બાદ કરતાં) જે (a) થાપણો સ્વીકારવા માટે અધિકૃત છે; અથવા (b) ગ્રાહકો સાથે સીધો સંપર્ક ધરાવે છે, અને અગાઉના નાણાકીય વર્ષના ઓડિટ કરેલા સરવૈયા ની તારીખ મુજબ રૂપિયા 100 કરોડ કે તેથી વધુની સંપત્તિનું કદ ધરાવે છે;

### ➤ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા:

- I. ફરિયાદના આધારો: સેવાઓમાં ઉણપના પરિણામે હીરાનંદાની ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("HFS") ના કોઈ કૃત્ય અથવા તૂલથી નારાજ થયેલા કોઈપણ ગ્રાહક વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- II. અધિકૃત પ્રતિનિધિ: તેનો અર્થ એક વ્યક્તિ છે, જે વકીલ સિવાયના (સિવાય કે વકીલ પોતે નારાજ વ્યક્તિ હોય) હોય અને જે આરબીઆઈ લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદકર્તાનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત થયેલ હોય.
- III. સેવામાં ઉણપ: તેનો અર્થ કોઈ સેવામાં ખામી અથવા અપૂર્ણતા છે, જે નિયમનકારી સંસ્થાએ વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવી જરૂરી હોય, જેના પરિણામે ગ્રાહકને આર્થિક નુકસાન કે નુકસાની થઈ શકે છે અથવા નથી પણ થઈ શકતી.
- IV. આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ ત્યાં સુધી ગ્રાહ્ય રાખવામાં આવશે નહીં, જ્યાં સુધી:
  - a. ફરિયાદકર્તાએ, આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલાં, સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હોય અને
    - i. તે ફરિયાદ નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય, અને ફરિયાદકર્તા તે જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદકર્તાને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય; અને
    - ii. આ ફરિયાદ લોકપાલ ને ઉપર નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદા સમાપ્ત થયાની તારીખથી અથવા સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાના છેલ્લા પત્રવ્યવહારની તારીખથી, જે પણ પછી હોય, તેના 90 દિવસની અંદર કરવામાં આવી હોય;
  - b. ફરિયાદ તે જ વિવાદિત બાબત ના સંદર્ભમાં ન હોવી જોઈએ જે અગાઉથી જ:

- i. આરબીઆઈ લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા આરબીઆઈ લોકપાલ દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે પતાવટ કરવામાં આવી હોય કે તેના પર નિર્ણય લેવાઈ ગયો હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદકર્તા પાસેથી અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદકર્તાઓ સાથે, અથવા સંબંધિત પક્ષકારોમાંથી એક કે તેથી વધુ પક્ષકારો સાથે મળીને પ્રાપ્ત થઈ હોય
  - ii. કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તાધિકારી સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તાધિકારી દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે પતાવટ કરવામાં આવી હોય કે તેના પર નિર્ણય લેવાઈ ગયો હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદકર્તા પાસેથી અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદકર્તાઓ/સંબંધિત પક્ષકારો સાથે મળીને પ્રાપ્ત થઈ હોય.
  - c. ફરિયાદ અપશબ્દોવાળી, તુચ્છ અથવા હેરાન કરવાના હેતુવાળી ન હોવી જોઈએ;
  - d. નિયમનકારી સંસ્થાને કરવામાં આવેલી ફરિયાદ આવા દાવાઓ માટે લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાના સમયગાળા ની સમાપ્તિ પહેલાં કરવામાં આવી હોય;
  - e. ફરિયાદકર્તા યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબની સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે;
  - f. ફરિયાદ ગ્રાહક દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અન્ય કોઈ અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવામાં આવી હોય, સિવાય કે વકીલ પોતે જ નારાજ વ્યક્તિ હોય
- V. યોજના હેઠળ ફરિયાદ બિન-જાળવણીપાત્ર હોવાના આધારો તે છે- જેમાં નીચે મુજબની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:
- a. વ્યાવસાયિક નિર્ણય/નિયમનકારી સંસ્થાનો વ્યાવસાયિક નિર્ણય;
  - b. વિક્રેતા અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચેનો વિવાદ;
  - c. કોઈ ન્યાયિક/અર્ધ-ન્યાયિક અથવા વૈધાનિક અથવા કાયદો અમલમાં મૂકનારી સત્તાધિકારી ના આદેશોના પાલનમાં નિયમનકારી સંસ્થાના પગલાંથી ઉત્પન્ન થતી ફરિયાદ;
  - d. નિયમનકારી સંસ્થાના વ્યવસ્થાપન અથવા અધિકારીઓ વિરુદ્ધની ફરિયાદો;
  - e. સેવા જે આરબીઆઈ ના નિયમનકારી દાયરામાં આવતી ન હોય;
  - f. નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
  - g. નિયમનકારી સંસ્થાના કર્મચારી સંબંધને લગતો વિવાદ.
  - h. એક ફરિયાદ જેના માટે ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 માં ઉપાય પૂરો પાડવામાં આવ્યો છે; અને
  - i. આ યોજના હેઠળ સામેલ ન હોય તેવી નિયમનકારી સંસ્થાના ગ્રાહકોને લગતો વિવાદ

➤ **ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા:**



➤ **અપીલ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ:**

- લોકપાલ કચેરી ના ચુકાદા અથવા ફરિયાદ નકારવાના નિર્ણયથી નારાજ થયેલા ફરિયાદકર્તા, ચુકાદા અથવા ફરિયાદ નકાર્યાની માહિતી મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર, કન્સ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટ (CEPD), RBI સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.
- અપીલ સત્તાધિકારી ને જો સંતોષ થાય કે ફરિયાદકર્તા પાસે સમયમર્યાદાની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તેઓ 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધુ સમયગાળો મંજૂર કરી શકે છે.

➤ **લોકપાલ દ્વારા ફરિયાદોનું નિવારણ**

- માત્ર સેવામાં ખામીને લગતી ફરિયાદો પર જ વિચાર કરવામાં આવશે.
- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકારની હોય છે.
- લોકપાલ ફરિયાદકર્તા અને કંપની વચ્ચે સુવિધા અને સમાધાન દ્વારા પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે. જો કોઈ સમાધાન ન થાય, તો લોકપાલ ચુકાદો અથવા આદેશ જાહેર કરી શકે છે.
- ફરિયાદ નીચેના સંજોગોમાં ઉકેલાયેલી ગણાશે:
  - a. તે લોકપાલની મધ્યસ્થતાથી નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદકર્તા સાથે પતાવટ કરવામાં આવી હોય; અથવા
  - b. ફરિયાદકર્તા લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જે રેકૉર્ડ કરી શકાય છે) સંમત થયા હોય કે ફરિયાદના નિવારણની પદ્ધતિ અને મર્યાદા સંતોષકારક છે; અથવા
  - c. ફરિયાદકર્તાએ સ્વૈચ્છિક રીતે ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી હોય.

**નોંધ:**

- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે.
- ફરિયાદકર્તા કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ કે સત્તાધિકારી નો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે
- ડેપ્યુટી લોકપાલ અથવા લોકપાલ કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદ નકારી શકે છે જો એવું જણાય કે:

કે કરવામાં આવેલી ફરિયાદ: (a) કલમ 10 હેઠળ ખિન-જાળવણીપાત્ર છે; અથવા (b) તે સૂચનો આપવાના અથવા માર્ગદર્શન કે સ્પષ્ટતા મેળવવાના સ્વરૂપમાં છે.

- લોકપાલ કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદ નકારી શકે છે જો: (a) તેમના મતે સેવામાં કોઈ ઉણપ નથી; અથવા (b) આડકતરા નુકસાન માટે માંગવામાં આવેલ વળતર, કલમ 8(3) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર આપવાની લોકપાલની સત્તાની બહાર છે; અથવા (c) ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યાજબી ખંત સાથે ફરિયાદ પર આગળ કાર્યવાહી કરવામાં આવી નથી; અથવા (d) ફરિયાદ કોઈ પૂરતા કારણ વિનાની છે; અથવા (e) ફરિયાદમાં વિસ્તૃત દસ્તાવેજી અને મૌખિક પુરાવાઓની વિચારણા જરૂરી છે અને લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી આવી ફરિયાદના નિર્ણય માટે યોગ્ય નથી; અથવા (f) લોકપાલના મતે ફરિયાદકર્તાને કોઈ આર્થિક નુકસાન, નુકસાની અથવા અસુવિધા થઈ નથી.

**સંદર્ભ માટે કૃપા કરીને જુઓ:**

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf).