

RBI ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2026ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

SCNLના ઋણધારકો અને ગ્રાહકો માટે નિઃશુલ્ક, ખર્ચ-અસરકારક અને બિન-વિરોધાત્મક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા | 1 જુલાઈ, 2026થી અમલમાં

કોણ અને શેના વિશે ફરિયાદ કરી શકે છે

- ◆ SCNLનો કોઈપણ ઋણધારક/ગ્રાહક, જે SCNL તરફથી સેવામાં ખામીથી પીડિત હોય.
- ◆ સામાન્ય રીતે આવરી લેવાતા મુદ્દાઓ: લોન/વસૂલાત એજન્ટનું વર્તન, હેરાનગતિ, ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડનું પાલન ન કરવું, ખોટી રીતે વેચાણ, KYC અપડેશન, સ્ટાફનું વર્તન, પેરા-બેંકિંગ ઉત્પાદનો.
- ◆ ફરિયાદ જાતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે કરો — વકીલ મારફતે નહીં, સિવાય કે વકીલ પોતે પીડિત વ્યક્તિ હોય.

કયા મુદ્દાઓ અંગે ફરિયાદ કરી શકાતી નથી

- ◆ SCNLના વ્યાવસાયિક નિર્ણયો; વિઢેતાઓ સાથેના વિવાદો; અન્ય નિયંત્રિત સંસ્થાઓ સાથેના વિવાદો; નોકરીદાતા-કર્મચારી સંબંધિત બાબતો.
- ◆ કોર્ટ અથવા વૈધાનિક આદેશનું પાલન કરવા માટે કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી.
- ◆ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી સમક્ષ પહેલેથી જ પડતર/નિર્ણિત થયેલો મુદ્દો, અથવા એ જ ફરિયાદ અંગે RBI ઓમ્બુડ્સમેન સમક્ષ પહેલેથી જ પડતર/સમાધાન થયેલો મુદ્દો.
- ◆ RBIના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રની બહારના મુદ્દાઓ.

પગલું 1 — પ્રથમ SCNLને ફરિયાદ કરો

- ◆ તમારે પ્રથમ લેખિતમાં (અથવા અન્ય કોઈ માધ્યમથી) SCNLને ફરિયાદ કરવી અને તેનો પુરાવો સાચવી રાખવો જરૂરી છે.
- ◆ SCNL તરફથી **30 દિવસની** અંદર કોઈ જવાબ ન મળે; અથવા તમે SCNLના જવાબથી અસંતુષ્ટ હોવ તો જ RBI ઓમ્બુડ્સમેનનો સંપર્ક કરો.

પગલું 2 — RBIનો સંપર્ક કરવાની સમયમર્યાદા

- ◆ ઉપરોક્ત સમયમર્યાદા પૂર્ણ થયાની તારીખથી અથવા SCNLના છેલ્લા સંચારની તારીખથી, જે પછી હોય તે તારીખથી **90 દિવસની** અંદર RBI ઓમ્બુડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવો.
- ◆ SCNLને કરવામાં આવેલી મૂળ ફરિયાદ પણ લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત સમયમર્યાદાની અંદર કરવામાં આવેલી હોવી જોઈએ.

ફરિયાદ કેવી રીતે અને ક્યાં કરવી — તે નિઃશુલ્ક છે

- ◆ ઓનલાઇન પોર્ટલ: cms.rbi.org.in
- ◆ ઇ-મેલ: crpc@rbi.org.in
- ◆ પોસ્ટ/કુરિયર: સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, RBI, 4થ ફ્લોર, સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંડીગઢ - 160017
- ◆ 24x7 કોન્ટેક્ટ સેન્ટર (IVRS): ટોલ-ફ્રી **14448** — એજન્ટ સહાય સોમવાર-શનિવાર, સવારે 8 વાગ્યાથી રાત્રે 10 વાગ્યા સુધી, અંગ્રેજી, હિન્દી અને 10 પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં.

તમારી ફરિયાદનું નિરાકરણ કેવી રીતે કરવામાં આવે છે

- ◆ નોંધાયેલી ફરિયાદો RBI ઓમ્બુડ્સમેનની ઓફિસમાં મોકલવામાં આવે છે; **SCNLએ 15 દિવસની અંદર જવાબ આપવો જરૂરી છે.**
- ◆ ઓમ્બુડ્સમેન પ્રથમ તમારી અને SCNL વચ્ચે સમાધાન/સુલેહ કરાવવાનો પ્રયાસ કરે છે.
- ◆ જો મામલો ઉકેલાય નહીં અથવા SCNL જવાબ આપવામાં નિષ્ફળ જાય, તો ઓમ્બુડ્સમેન એવોર્ડ આપી શકે છે.
- ◆ બિન-જાળવણીયોગ્ય, ક્લુલક, હેરાનગતિપૂર્ણ અથવા 'માન્ય ફરિયાદ નથી' તેવી રજૂઆતો શરૂઆતમાં જ નકારી કાઢવામાં આવે છે અને તેના કારણો તમને જણાવવામાં આવે છે.