

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026

જાહેર જાગૃતિ માટે મુખ્ય સુવિધાઓ

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

1. ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના કારણો અને સમયરેખા

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

- સેવામાં ખામી સર્જાતું કૃત્ય અથવા ભૂલ, જે સેવામાં કોઈપણ ખામી અથવા અપૂર્ણતાનો ઉલ્લેખ કરે છે જે નવધન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડને કાયદાકીય રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવાની જરૂર છે, અને જે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન પહોંચાડી શકે છે અથવા ન પણ કરી શકે.
- નવધન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે નકારી કાઢવામાં આવી છે/આંશિક રીતે ઉકેલવામાં આવી છે; અથવા
- નવધન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ દ્વારા આપવામાં આવેલ પ્રતિભાવ ફરિયાદીને અસંતોષકારક છે; અથવા
- ફરિયાદ નોંધાવ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર નવધન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરફથી કોઈ જવાબ મળ્યો નથી (આરબીઆઇ ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2026 ના ફકરા 10 હેઠળ ઉલ્લેખિત શરતોને સંતોષતી ફરિયાદને આધીન)

પગલું 1: લેખિત ફરિયાદ દાખલ કરો
નવધન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડને સીધી લેખિતમાં તમારી ફરિયાદ નોંધાવો.

પગલું 2: 30 દિવસ રાહ જુઓ
જવાબ માટે 30 દિવસ રાહ જુઓ. જો કોઈ જવાબ ન મળે, અથવા જવાબ અસંતોષકારક હોય તો જ તમે આગળ વધી શકો છો.

પગલું 3: RBI ને એસ્કેલેટ કરો
30 દિવસની મુદત પૂરી થયાના ૯૦ દિવસની અંદર અથવા અમારા છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારના ૯૦ દિવસની અંદર RBI લોકપાલ સમક્ષ એસ્કેલેશન ફાઇલ કરો.

2. જાળવણીના મુખ્ય નિયમો

- **કોઈ વકીલ નહીં:** ફરિયાદ તમારે વ્યક્તિગત રીતે અથવા કોઈ અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવી જોઈએ જે વકીલ ન હોઈ શકે (સિવાય કે વકીલ પીડિત ગ્રાહક હોય).
- **વૈકલ્પિક પદ્ધતિ:** આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ મંચ છે. જો સમાન ફરિયાદ પહેલાથી જ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા પેન્ડિંગ હોય અથવા તેનો નિર્ણય લેવામાં આવ્યો હોય તો તમે RBI લોકપાલ સમક્ષ સમાનતર ફરિયાદનો પીછો કરી શકતા નથી અથવા તેને જાળવી શકતા નથી.

3. પુરસ્કારો અને અપીલો

- **એવોર્ડ:** જ્યાં સુધી બિન-જાળવી શકાય તેવા કારણોસર નકારવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, RBI લોકપાલ નીચેના કિસ્સાઓમાં ચોક્કસ કામગીરી અથવા નાણાકીય વળતરનું નિર્દેશન કરતો 'પુરસ્કાર' પસાર કરી શકે છે:
(a) દસ્તાવેજો/માહિતી પૂરી ન કરવી; અથવા
(b) RBI લોકપાલ સમક્ષ રજૂ કરાયેલા દસ્તાવેજો અને સામગ્રીના આધારે મામલો ઉકેલાઈ રહ્યો નથી.
- **સ્વીકૃતિ:** એવોર્ડ અમલમાં આવે તે માટે, ફરિયાદીએ એવોર્ડની નકલ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર નવધન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડને સ્વીકૃતિનો લેખિત પત્ર સુપરત કરવો આવશ્યક છે.
- **અપીલ:** જો ફરિયાદીને કોઈ ચુકાદાથી દુઃખ થાય, તો ફરિયાદી ચુકાદો મળ્યાના 30 દિવસની અંદર અપીલ દાખલ કરી શકે છે. નવધન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ફરિયાદીના સ્વીકૃતિ પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અપીલ કરી શકે છે.

4. ફરિયાદ ક્યાં અને કેવી રીતે દાખલ કરવી

ફરિયાદોમાં અમારી પાસે દાખલ કરાયેલ મૂળ ફરિયાદની નકલો, અમારા પ્રતિભાવ (જો કોઈ હોય તો) અને સહાયક દસ્તાવેજો હોવા આવશ્યક છે.

- **ઓનલાઇન પોર્ટલ:** <https://cms.rbi.org.in> (આ પોર્ટલની સીધી લિંક અમારી વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે <https://www.navadhan.com>)
- **ઇમેલ આઇડી:** crpc@rbi.org.in
- **ભૌતિક પોસ્ટ:** સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), ચોથો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ - 160017
- **રાષ્ટ્રીય હેલ્પલાઇન:** ટોલ-ફ્રી નંબર #14448 (અંગ્રેજી, હિન્દી અને 10 પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં 24x7 ઉપલબ્ધ)

યોજનાની વધુ વિગતો માટે, સંદર્ભ લો https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

RB-IOS 2026 ની સંપૂર્ણ નકલ આ શાખા કચેરીમાં ભૌતિક રીતે ઉપલબ્ધ છે અને વિનંતી પર તમને સંદર્ભ માટે પૂરી પાડવામાં આવશે.