Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2026 ("સ્કીમ")ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

યોજનાનો અમલ: રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા નિયમન થતી તમામ સંસ્થાઓ (એટલે કે બેંકો/એનબીએફસી/નોન-બેંક પ્રીપેઇડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ ઇશ્યૂઅર્સ/અને ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ).

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના કારણો: કંપનીના કોઈ કૃત્ય અથવા ચૂકથી નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે**.

*** અધિકૃત પ્રતિનિધિ: આરબીઆઈ લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહીમાં ફરિયાદી/ગ્રાહકનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિમણૂક અને લેખિતમાં અધિકૃત વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ*

યોજના હેઠળ ફરિયાદોનું વર્ગીકરણ: નીચે આપેલા પરિમાણોના આધારે IOS, 2026 મુજબ ફરિયાદોને જાળવણી યોગ્ય અને બિન-જાળવણી યોગ્ય તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે:

એસ. નં.	પરિમાણ	જાળવી શકાય તેવું	બિન-જાળવી શકાય તેમ નથી
i.	ફરિયાદનો નિવારણ	ફરિયાદ સીધેસીધું સરનામું પ્રતિ આરબીઆઇ લોકપાલ	ફરિયાદને માત્ર આરબીઆઈની નકલ તરીકે ચિહ્નિત કરવામાં આવી છે
ii.	કોણ ફાઇલ કરી શકે છે	ફાઇલ થયેલ છે દ્વારા ફરિયાદી / અધિકૃત પ્રતિનિધિ (બિન-એડવોકેટ, સિવાય કે)	એડવોકેટ (પીડિત વ્યક્તિ નહીં) દ્વારા ફાઇલ કરવામાં આવી છે.
iii.	માહિતીની સંપૂર્ણતા	સબમિટ કરેલી સંપૂર્ણ જાણકારી	અપૂર્ણ જાણકારી
iv.	પ્રકૃતિ ફરિયાદની સંખ્યા	અપમાનજનક / વ્યર્થ / ત્રાસદાયક નથી	અપમાનજનક / વ્યર્થ / ત્રાસદાયક
v.	આરઇ માટે અગાઉનો અભિગમ	યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા આરઇને ફરિયાદ કરવામાં આવે અને તેનો પુરાવો રજૂ કરવો	ફરિયાદી એ દર્શાવવામાં નિષ્ફળ ગયો છે કે સંબંધિત આરઇ પાસે અગાઉની ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવી હતી
vi.	RE તરફથી પ્રતિસાદ	આરબીઆઇ/એનપીસીઆઇ/કાર્ડ નેટવર્ક ગાઇડલાઇન દ્વારા નિર્ધારિત 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ નહીં આપવો અથવા જો કોઈ (બેમાંથી વધારે હોય) અથવા અસંતોષકારક જવાબ/રિઝોલ્યુશન	પ્રત્યુત્તર મળેલ અને સંતોષકારક

vii.	ફરિયાદ આરબીઆઈને લોકપાલ	તારીખથી ૯૦ દિવસની અંદર ફાઇલ કરવામાં આવે છે જેના પર નિર્દિષ્ટ સમયરેખા vi. ઉપરોક્ત સમાપ્ત થાય છે અથવા આરઇ તરફથી છેલ્લી વાતચીતની તારીખ, બેમાંથી જે પણ મોડું હોય	90 દિવસથી વધુ ફાઇલ
viii.	મર્યાદા સમયગાળો	મર્યાદિત સમયગાળાની અંદર આરઇને ફરિયાદ	આવા દાવાઓ માટે લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદા સમયગાળાથી આગળ આરઇને ફરિયાદ
ix.	આરબીઆઇ લોકપાલની સ્થિતિ	સમાન ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જે આરબીઆઇ લોકપાલ સમક્ષ પહેલાથી જ પેન્ડિંગ છે	આરબીઆઇ લોકપાલ સમક્ષ પહેલાથી જ પેન્ડિંગ છે
x.	આરબીઆઇ લોકપાલ નિર્ણયની સ્થિતિ	સમાન ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જે આરબીઆઇ લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પહેલેથી જ પતાવટ કરવામાં આવી છે/નક્કી કરવામાં આવી છે	આરબીઆઇ ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા મેરિટ પર પહેલેથી જ પતાવટ/નિર્ણય લેવામાં આવ્યો છે
xi.	ન્યાયિક સ્થિતિ (બાકી છે)	સમાન ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જે અદાલત/ટ્રિબ્યુનલ/લવાદ/અન્ય કોઈ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક મંચ સમક્ષ પેન્ડિંગ છે	અદાલત/ટ્રિબ્યુનલ/લવાદ/અન્ય કોઈ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક મંચ સમક્ષ પેન્ડિંગ
xii.	ન્યાયિક સ્થિતિ (નિર્ણય)	સમાન ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જે પહેલાથી જ કોર્ટ/ટ્રિબ્યુનલ/લવાદ/અન્ય કોઈ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે નક્કી કરવામાં આવી છે/નક્કી કરવામાં આવી છે	અદાલત/ટ્રિબ્યુનલ/લવાદ/અન્ય કોઈ પણ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક મંચ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પહેલેથી જ પતાવટ/નિર્ણય લેવામાં આવ્યો છે

નોંધ: *બિંદુ xi માં. ઉપરોક્ત એક જ ફરિયાદને લગતી ફરિયાદમાં કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવામાં આવેલી ફોજદારી કાર્યવાહીનો સમાવેશ થતો નથી અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરવામાં આવેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસનો સમાવેશ થતો નથી.*

ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા:

1. આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદીએ લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈ માધ્યમ દ્વારા સંબંધિત આરઇને ફરિયાદ કરવી આવશ્યક છે. જો ફરિયાદીને ૩૦ દિવસની અંદર અથવા આરબીઆઇ/એનપીસીઆઇ/કાર્ડ નેટવર્ક માર્ગદર્શિકા (જ્યાં લાગુ પડતું હોય) (બેમાંથી જે વધારે હોય) દ્વારા નિર્ધારિત સમયરેખાની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય અથવા ફરિયાદી આરઇ તરફથી મળેલા જવાબ/ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય; અને.
2. ઉપરોક્ત (ii) માં ઉલ્લેખિત સમયરેખા સમાપ્ત થાય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર અથવા સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારની તારીખ, બેમાંથી જે પણ મોડું હોય તે તારીખથી 90 દિવસની અંદર આરબીઆઇ લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે;

આરબીઆઇ લોકપાલ દ્વારા આપવામાં આવેલો એવોર્ડ:

i. જ્યાં સુધી ફરિયાદ નકારી કાઢવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, આરબીઆઇ લોકપાલ નીચેના કિસ્સામાં ચુકાદો પસાર કરી શકે છે:
(a) આરઇ દ્વારા દસ્તાવેજો/માહિતી રજૂ ન કરવી; અથવા
(b) આરબીઆઇ લોકપાલ સમક્ષ મૂકવામાં આવેલા દસ્તાવેજો અને સામગ્રીના આધારે આ મામલો ઉકેલાયો નથી.

ii. આ ચુકાદામાં નિયમનકારી સંસ્થા માટે તેની જવાબદારીઓ નિભાવવા અને યોજનાની કલમ ૮(૩) હેઠળ થયેલા નુકસાન માટે ફરિયાદીને ચૂકવવાપાત્ર વળતર, જો કોઈ હોય તો, સ્પષ્ટ કરવા માટેના નિર્દેશોનો સમાવેશ થશે.

iii. એવોર્ડની નકલ ફરિયાદી અને આરઇને મોકલવામાં આવશે અને જો ફરિયાદી એવોર્ડ સ્વીકારે છે, તો ફરિયાદી દ્વારા એવોર્ડની નકલ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર આરઇને સ્વીકૃતિનો પત્ર સબમિટ કરવો આવશ્યક છે.

iv. આરઇ આરબીઆઇ લોકપાલને આવી સ્વીકૃતિ અને ધનિષ્ઠ પાલન પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ચુકાદો અમલમાં મૂકશે અથવા યોજનાના ફકરા 17 ની જોગવાઇઓને આધિન અપીલ ઓથોરિટીને અપીલ કરશે, ફરિયાદી પાસેથી સ્વીકૃતિ પત્ર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર.

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

હા, ચુકાદો મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર યોજનાની કલમ 15 (1) હેઠળ ચુકાદા સામે અપીલ દાખલ કરી શકાય છે.

અપીલ સત્તામંડળ (આરબીઆઇના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર-ઇનચાર્જ), જો સંતોષ થાય કે અરજદાર પાસે નિર્ધારિત સમયની અંદર અપીલ માટે અરજી ન કરવા માટે પૂરતું કારણ છે, તો તે 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવા વિસ્તરણની મંજૂરી આપી શકે છે.

ગ્રાહકની ફરિયાદની રીત: આરબીઆઇ લોકપાલને ફરિયાદ ત્રણ રીતે દાખલ કરી શકાય છે:

1. ઑનલાઇન મોડ: https://cms.rbi.org.in પર ઓનલાઇન સીએમએસ પોર્ટલ દ્વારા.
2. **ઇમેઇલ કરીને: crpc@rbi.org.in**
3. **પોસ્ટ:** સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી), ચોથો માળ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017.

ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડમાં સબમિટ કરવામાં આવેલી ફરિયાદ આ યોજનામાં આરબીઆઇ દ્વારા નિર્દિષ્ટ ફોર્મેટમાં હશે.

વધુ માહિતી કેવી રીતે મેળવવી:
ટોલ ફ્રી #14448 સાથે ઇન્ટરેક્ટિવ વોઇસ રિસ્પોન્સ સિસ્ટમ (આઇવીઆરએસ) સાથેનું સંપર્ક કેન્દ્ર ફરિયાદકર્તાઓ માટે યોજના અને ફરિયાદ નોંધણીની પ્રક્રિયા વિશે જાણવા માટે 24x7 ઉપલબ્ધ છે. સંપર્ક કેન્દ્રના કર્મચારીઓ સાથે જોડાવાની સુવિધા સોમવારથી શનિવાર સુધી રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય, અંગ્રેજી, હિન્દી અને દસ પ્રાદેશિક ભાષાઓ માટે સવારે 8:00 થી રાત્રે 10:00 વાગ્યા સુધી ઉપલબ્ધ છે.

નોંધ:
1. આ વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ વ્યવસ્થા છે.
2. ગ્રાહક કોઇપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોઇપણ કોર્ટ / ફોરમ / સત્તાધિકારનો સંપર્ક કરવાની સ્વતંત્રતા ધરાવે છે. જો કે, આવા કિસ્સામાં તે/તેણી આરબીઆઇ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકશે નહીં.
3. માટે આગળ વિગતો ની યોજના, સંદર્ભ લો આરબીઆઇ વેબસાઇટ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (પીએનઓ)ની વિગતો: **નામ:** શ્રી ભુવનેશ્વર ઝા,
સરનામું: ફર્સ્ટ ફ્લોર, ટાવર-એ, ગ્લોબલ બિઝનેસ પાર્ક, મહરૌલી-ગુડગાંવ રોડ, સિકંદરપુર, સેક્ટર 26, ગુરુગ્રામ, હરિયાણા 122002
ઇમેઇલ: grievanceredressal@oxyzo.in
સંપર્ક નંબર: 0124- 4114488
(સોમવારથી શુક્રવાર અને મહિનાના છેલ્લા 2 શનિવારે સવારે 10.00 થી સાંજના 6:00 વાગ્યા સુધી)