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

एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 ("योजना") की मुख्य विशेषताएं

योजना की प्रयोज्यता: भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित सभी संस्थाएं (यानी बैंक/एनबीएफसी/गैर-बैंक प्रीपेड भुगतान उपकरण जारीकर्ता/और ऋण सूचना कंपनियां)।

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के आधार: किसी कंपनी के किसी कार्य या चूक से व्यथित कोई भी ग्राहक जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी होती है, वह व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि** के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

*** प्राधिकृत प्रतिनिधि: एक वकील के अलावा एक अन्य व्यक्ति, जिसे आरबीआई लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता/ग्राहक का प्रतिनिधित्व करने के लिए लिखित रूप में विधिवत नियुक्त और अधिकृत किया गया है*

योजना के तहत शिकायतों का वर्गीकरण: नीचे दिए गए मापदंडों के आधार पर शिकायतों को आईओएस, 2026 के अनुसार रखरखाव योग्य और गैर-रखरखाव योग्य के रूप में वर्गीकृत किया गया है:

क्र.सं.	प्राचल	रखरखाव योग्य	गैर-रखरखाव योग्य
i.	शिकायत का समाधान	रोग ज्यों ही संबोधित सेवा मेरे आरबीआई लोकपाल	शिकायत केवल आरबीआई को प्रति के रूप में चिह्नित की गई है
द्वितीय।	कौन फाइल कर सकता है	दायर द्वारा शिकायतकर्ता / अधिकृत प्रतिनिधि (गैर-अधिवक्ता, जब तक कि स्वयं न हो)	अधिवक्ता के माध्यम से दायर (पीड़ित व्यक्ति नहीं)
iii.	सूचना की पूर्णता	पूरी जानकारी सबमिट की गई	अधूरी जानकारी
इन्ट्रावीनस।	प्रकृति शिकायत की संख्या	अपमानजनक/तुच्छ/कष्टप्रद नहीं	अपमानजनक/तुच्छ/कष्टप्रद
बहुत।	आरई के लिए पूर्व दृष्टिकोण	योजना के तहत शिकायत करने से पहले आरई को लिखित रूप में या किसी अन्य माध्यम से शिकायत की जाती है और उसका प्रमाण पेश किया जाता है	शिकायतकर्ता यह प्रदर्शित करने में विफल रहा है कि संबंधित आरई के पास पूर्व शिकायत दर्ज की गई थी
vi.	आरई से प्रतिक्रिया	30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं या आरबीआई/एनपीसीआई/कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देश, यदि कोई हो (जो भी अधिक हो) या असंतोषजनक उत्तर/समाधान	उत्तर प्राप्त और संतोषजनक

vii.	रोग आरबीआई को लोकायुक्त	उस तारीख से 90 दिनों के भीतर दायर किया जाता है जिस पर vi. उपरोक्त समाप्त हो रहा है या आरई से अंतिम संचार की तारीख, जो भी बाद में हो	90 दिनों से अधिक समय तक दायर किया गया
आठवीं।	सीमा अवधि	सीमा अवधि के भीतर आरई को शिकायत	ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि से अधिक आरई को शिकायत
नौ।	आरबीआई लोकपाल की स्थिति	उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जो पहले से ही आरबीआई लोकपाल के समक्ष लंबित है	आरबीआई लोकपाल के समक्ष पहले से ही लंबित
x.	आरबीआई लोकपाल निर्णय की स्थिति	उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जिसे आरबीआई लोकपाल द्वारा पहले से ही निपटाया/तय किया गया है।	भारतीय रिजर्व बैंक लोकपाल द्वारा योग्यता के आधार पर पहले ही निपटान किया जा चुका है
xi.	न्यायिक स्थिति (लंबित)	उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जो पहले से ही अदालत/न्यायाधिकरण/मध्यस्थ/किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित है	अदालत/न्यायाधिकरण/मध्यस्थ/किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच के समक्ष लंबित
xii.	न्यायिक स्थिति (निर्णय)	उसी शिकायत से संबंधित नहीं है, जो पहले से ही अदालत/न्यायाधिकरण/मध्यस्थ/किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया जा चुका है/तय किया गया है	पहले से ही अदालत/न्यायाधिकरण/मध्यस्थ/किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक मंच द्वारा योग्यता के आधार पर तय किया जा चुका है।

नोट: *बिंदु xi में। (ख) एक ही शिकायत से संबंधित शिकायत में न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या निर्णय लिया गया आपराधिक कार्यवाही या आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।*

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

एक. शिकायतकर्ता को योजना के तहत शिकायत करने से पहले संबंधित आरई को लिखित रूप में या किसी अन्य माध्यम से शिकायत करनी होगी। यदि शिकायतकर्ता को 30 दिनों के भीतर या आरबीआई/एनपीसीआई/कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों (जहां लागू हो) (जो भी अधिक हो) द्वारा निर्धारित समय-सीमा (जो भी अधिक हो) के भीतर कोई जवाब नहीं मिला है या शिकायतकर्ता आरई से प्राप्त उत्तर/समाधान से संतुष्ट नहीं है; तथा।

दो. आरबीआई लोकपाल को शिकायत उस तारीख से 90 दिनों के भीतर की जाती है, जिस दिन ऊपर (ii) में निर्दिष्ट समय-सीमा समाप्त हो जाती है या संबंधित विनियमित इकाई से अंतिम संचार की तारीख, जो भी बाद में हो;

RBI लोकपाल द्वारा पुरस्कार:

१. जब तक शिकायत खारिज नहीं की जाती है, तब तक आरबीआई लोकपाल निम्नलिखित स्थिति में एक पुरस्कार पारित कर सकता है:

(अ) आरई द्वारा दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करना; या

(आ) भारतीय रिजर्व बैंक के लोकपाल के समक्ष रखे गए दस्तावेजों और सामग्री के आधार पर मामले का समाधान नहीं हो रहा है।

२. इस पंचाट में विनियमित इकाई के लिए अपने दायित्वों को पूरा करने के लिए निदेश, यदि कोई हो, शामिल होंगे और योजना के खंड 8(3) के तहत नुकसान के लिए शिकायतकर्ता को देय मुआवजा, यदि कोई हो, निर्दिष्ट करेंगे।

३. पुरस्कार की एक प्रति शिकायतकर्ता और आरई को भेजी जाएगी और यदि शिकायतकर्ता पुरस्कार स्वीकार करता है, तो शिकायतकर्ता द्वारा पुरस्कार की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर स्वीकृति पत्र आरई को प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

४. आरई शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर इस तरह की स्वीकृति और भारतीय रिजर्व बैंक लोकपाल को सूचित अनुपालन प्राप्त करने या योजना के पैरा 17 के प्रावधानों के अधीन अपीलीय प्राधिकारी को अपील करने की तारीख से 30 दिनों के भीतर पंचाट निष्पादित करेगा।

क्या कोई ग्राहक आरबीआई लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर अपील कर सकता है?

हां, योजना के खंड 15(1) के तहत पुरस्कार के खिलाफ अपील दायर की जा सकती है, पुरस्कार प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर।

अपीलीय प्राधिकारी (भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक), यदि इस बात से संतुष्ट हो जाते हैं कि आवेदक के पास निर्दिष्ट समय के भीतर अपील के लिए आवेदन नहीं करने का पर्याप्त

कारण है, तो 30 दिनों से अधिक की अवधि बढ़ाने की अनुमति भी नहीं दे सकता है।

ग्राहक शिकायतों के तरीके: आरबीआई लोकपाल को शिकायत तीन तरीकों से दर्ज की जा सकती है:

एक. **ऑनलाइन मोड:** https://cms.rbi.org.in पर ऑनलाइन सीएमएस पोर्टल के माध्यम से।

दो. **ईमेल करके:** crpc@rbi.org.in

तीन. **पद:** केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक की चौथी मंजिल, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017।

इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में प्रस्तुत शिकायत ऐसे प्रारूप में होगी जैसा कि आरबीआई द्वारा योजना में निर्दिष्ट किया गया है।

अधिक जानकारी कैसे प्राप्त करें:

शिकायतकर्ताओं को योजना और शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में जानने के लिए टोल फ्री #14448 के साथ इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम (आईवीआरएस) के साथ संपर्क केंद्र 24x7 उपलब्ध है। संपर्क केंद्र कर्मियों से जुड़ने की सुविधा सोमवार से शनिवार तक राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर अंग्रेजी, हिंदी और दस क्षेत्रीय भाषाओं के लिए सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे के बीच उपलब्ध है।

नोट:

एक. यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।

दो. ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है। हालांकि, ऐसे मामले में वह आरबीआई लोकपाल से संपर्क नहीं कर पाएगा।

तीन. के लिए आगे विवरण का षड्यंत्र रचना देखें आरबीआई वेबसाइट: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) का विवरण:

नाम: मिस्टर भुब्रेश् वर झा,
पता: पहली मंजिल, टॉवर-ए, ग्लोबल बिजनेस पार्क, महरौली-गुड़गांव रोड, सिकंदरपुर, सेक्टर 26, गुरुग्राम, हरियाणा 122002
ईमेल: grievanceredressal@oxyzo.in
संपर्क नंबर: 0124- 4114488
(सोमवार से शुक्रवार और महीने के अंतिम 2 शनिवार को सुबह 10.00 बजे से शाम 6:00 बजे तक)