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

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2026 ची ठळक वैशिष्ट्ये

योजनेची अंमलबजावणी: रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाद्वारे नियंत्रित सर्व संस्था (उदा. बँका / एनबीएफसी / नॉन-बँक प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स जारीकर्ते / आणि क्रेडिट माहिती कंपन्या).

ग्राहकाकडून तक्रार दाखल करण्याची कारणे : कंपनीच्या एखाद्या कृतीमुळे किंवा चुकल्यामुळे सेवेतील कमतरतेमुळे व्यथित झालेल्या कोणत्याही ग्राहकाला वैयक्तिकरित्या किंवा प्राधिकृत प्रतिनिधी** मार्फत या योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करता येईल.

*** प्राधिकृत प्रतिनिधी: वकिलाव्यतिरिक्त इतर व्यक्ती, आरबीआय लोकपालासमोर कार्यवाहीत तक्रारदार / ग्राहकाचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लेखी नियुक्त आणि अधिकृत*

योजनेअंतर्गत तक्रारींचे वर्गीकरण: खाली दिलेल्या निकषांच्या आधारे आयओएस, 2026 नुसार तक्रारींचे देखभाल करण्यायोग्य आणि देखरेख करण्यायोग्य नसलेले असे वर्गीकरण करण्यात आले आहे:

एस. नं.	पॅरामीटर	देखभाल करण्यायोग्य	देखभाल न करता येण्याजोगा
i.	तक्रारीचे निवारण	तक्रार थेट संबोधित केले ते रिझर्व्ह बँकेचे लोकपाल	तक्रार केवळ आरबीआयकडे प्रत म्हणून चिन्हांकित केली आहे
ii.	कोण दाखल करू शकेल	दाखल केले द्वारे तक्रारदार / अधिकृत प्रतिनिधी (नॉन-ॲडव्होकेट, स्वत: शिवाय)	वकिलामार्फत दाखल केलेले (पीडित व्यक्ती नाही)
iii.	माहितीची पूर्णता	सादर केलेली संपूर्ण माहिती	अपूर्ण माहिती
iv.	निसर्ग त क्रारीची माहिती	अपमानास्पद / क्षुल्लक / त्रासदायक नाही	अपमानास्पद / क्षुल्लक / त्रासदायक
v.	आरईकडे जाण्याचा पूर्वीचा दृष्टीकोन	योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी आणि त्यासंबंधी पुरावे सादर करण्यापूर्वी प्रथम आरईकडे लेखी किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने तक्रार केली जाईल	संबंधित आरईकडे पूर्वीची तक्रार दाखल करण्यात आली होती हे दर्शविण्यात तक्रारदार अपयशी ठरला आहे
vi.	आरईकडून प्रतिसाद	आरबीआय / एनपीसीआय / कार्ड नेटवर्क मार्गदर्शक तत्त्वांद्वारे निर्धारित केलेल्या 30 दिवसांच्या आत किंवा मुदतीच्या आत कोणतेही उत्तर नाही (जे जास्त असेल ते) किंवा असमाधानकारक उत्तर / ठराव	उत्तर मिळाले आणि समाधानकारक

vii.	तक्रार आरबीआयला लोकपाल	vi मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या टाइमलाइनच्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत दाखल केले. वरील कालबाह्य प्रक्रिया किंवा आरईकडून शेवटच्या संप्रेषणाची तारीख, जे नंतर असेल	90 दिवसांपेक्षा जास्त काळ दाखल
आठवा आहे.	मर्यादा कालावधी	मर्यादेच्या आत आरईकडे तक्रार	अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित मर्यादेपलीकडे अक्षय ऊर्जा कडे तक्रार
ix.	आरबीआय लोकपाल स्थिती	भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालाकडे आधीपासूनच प्रलंबित असलेल्या त्याच तक्रारीशी संबंधित नाही	भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालाकडे आधीच प्रलंबित
x.	आरबीआय लोकपाल निर्णयाची स्थिती	त्याच तक्रारीशी संबंधित नाही, जी आरबीआय लोकपालाने आधीच निकाली काढली आहे/गुणवत्तेनुसार निर्णय घेतला आहे	भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालाने यापूर्वीच गुणवत्तेच्या आधारावर निर्णय घेतला आहे
xi.	न्यायिक स्थिती (प्रलंबित)	त्याच तक्रारीशी संबंधित नाही, जी आधीच न्यायालय/न्यायाधिकरण/लवाद/इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर प्रलंबित आहे	न्यायालय/न्यायाधिकरण/लवाद/इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचासमोर प्रलंबित
बारा.	न्यायिक स्थिती (निर्णय)	त्याच तक्रारीशी संबंधित नाही, जी न्यायालय/न्यायाधिकरण/लवाद/इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचाने आधीच निकाली काढली आहे/गुणवत्तेवर निर्णय घेतला आहे	न्यायालय / न्यायाधिकरण / लवाद / इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा अर्ध-न्यायिक मंचाने आधीच गुणवत्तेवर निर्णय घेतला आहे

टीप: *बिंदू XI मध्ये. वरदिलेल्या एका दुसऱ्या बारावीच्या तक्रारीत न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित असलेली किंवा निर्णय घेतलेली फौजदारी कारवाई किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरू केलेल्या कोणत्याही पोलिस तपासाचा समावेश नाही.*

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:

एक. तक्रारदाराने योजनेंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी प्रथम लेखी किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने संबंधित आरईकडे तक्रार करणे आवश्यक आहे. जर तक्रारदारास 30 दिवसांच्या आत किंवा आरबीआय/एनपीसीआय/कार्ड नेटवर्क मार्गदर्शक तत्त्वांद्वारे (जेथे लागू असेल) (जे जास्त असेल ते) विहित केलेल्या मुदतीच्या आत किंवा तक्रारदाराने आरईकडून प्राप्त झालेल्या उत्तरावर / ठरावावर समाधानी नसल्यास; आणि.

दो. वरील (ii) मध्ये निर्दिष्ट केलेली टाइमलाइन संपल्यापासून 90 दिवसांच्या आत किंवा संबंधित नियामक संस्थेकडून शेवटच्या संवादाच्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत तक्रार केली जाते;

आरबीआय लोकपालाचा पुरस्कार:

१. जोपर्यंत तक्रार नाकारली जात नाही, तोपर्यंत आरबीआय लोकपाल खालील परिस्थितीत निवाडा मंजूर करू शकतो:

(अ) आरईद्वारे कागदपत्रे / माहिती सादर न करणे; किंवा

(आ) आरबीआय लोकपालासमोर ठेवलेल्या कागदपत्रांच्या आणि सामग्रीच्या आधारे या प्रकरणाचे निराकरण होत नाही.

२. या पुरस्कारामध्ये नियमन केलेल्या घटकाला त्याच्या जबाबदार् या पार पाडण्यासाठी आणि योजनेच्या कलम 8 (3) अंतर्गत झालेल्या नुकसानीसाठी तक्रारदारास देय नुकसान भरपाई, जर असेल तर निर्दिष्ट करणे समाविष्ट असेल.

३. पुरस्काराची एक प्रत तक्रारदार आणि आरई यांना पाठविली जाईल आणि जर तक्रारदाराने पुरस्कार स्वीकारला असेल तर तक्रारदाराने पुरस्काराची प्रत मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत स्वीकृतीचे पत्र आरईकडे सादर करणे आवश्यक आहे.

४. आरई तक्रारदाराकडून स्वीकृतीचे पत्र प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत आरबीआय लोकपाला किंवा योजनेच्या परिच्छेद 17 च्या तरतुदींच्या अधीन राहून अपील केल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत निवाडा अंमलात आणेल.

आरबीआय लोकपालाच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील करू शकतो का?

होय, योजनेच्या कलम 15 (1) अंतर्गत पुरस्कार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत पुरस्काराविरूद्ध अपील दाखल केले जाऊ शकते.

अपीलीय प्राधिकरण (आरबीआयच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक), जर अर्जदाराकडे निर्दिष्ट वेळेत अपीलसाठी अर्ज न करण्याचे पुरेसे कारण आहे याची खात्री पटली तर ते 30 दिवसांपेक्षा जास्त मुदतवाढ देऊ शकतात.

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

ग्राहकाच्या तक्रारीची पद्धत: आरबीआय लोकपालाकडे तक्रार तीन प्रकारे दाखल केली जाऊ शकते:

एक. **ऑनलाइन मोड:** https://cms.rbi.org.in येथे ऑनलाइन सीएमएस पोर्टलद्वारे.

दो. **येथे ईमेल करून: crpc@rbi.org.in**

तीन. **पोस्ट:** सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी), चौथा मजला रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंदीगड - 160 017.

इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष पद्धतीने सादर केलेली तक्रार आरबीआयने योजनेत नमूद केल्याप्रमाणे असेल.

अधिक माहिती कशी मिळवायची:

तक्रारदारांना योजनेची आणि तक्रार दाखल करण्याच्या प्रक्रियेची माहिती घेण्यासाठी टोल फ्री # 14448 सह इंटरएक्टिव व्हॉईस रिस्पॉन्स सिस्टम (आयव्हीआरएस) असलेले संपर्क केंद्र 24x7 उपलब्ध आहे. संपर्क केंद्र कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधण्याची सुविधा राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळता सोमवार ते शनिवार, सकाळी 8:00 ते रात्री 10:00 या वेळेत इंग्रजी, हिंदी आणि दहा प्रादेशिक भाषांसाठी उपलब्ध आहे.

टीप:

एक. ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे.

दो. ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालयाकडे/मंचाकडे/प्राधिकरणाकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे. मात्र अशा परिस्थितीत तो/ती आरबीआय लोकपालाकडे जाऊ शकणार नाही.

तीन. साठी पुढे तपशील चे योजना, संदर्भ घ्या आरबीआय संकेतस्थळ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) चे तपशील:

नाव: भुवनेश्वर झा,
पत्ता : पहिला मजला, टॉवर-ए, ग्लोबल बिझनेस पार्क, मेहरौली - गुडगाव रोड, सिकंदरपूर, सेक्टर २६, गुरुग्राम, हरियाणा 122002
ईमेल: grievanceredressal@oxyzo.in
संपर्क क्रमांक: 0124- 4114488
(सोमवार ते शुक्रवार आणि महिन्याच्या शेवटच्या 2 शनिवारी सकाळी 10.00 ते संध्याकाळी 6:00 पर्यंत)