

## भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, २०२६ (१ जुलाई, २०२६ से प्रभावी)

### मुख्य विशेषताएँ

ओम्बड्समैन योजना, २०२६ उन सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) को कवर करती है जिन्हें जमा स्वीकार करने की अनुमति है या जिनका ग्राहकों के साथ प्रत्यक्ष संपर्क (Customer Interface) है तथा जिनकी परिसंपत्तियों (Assets) का आकार पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित (Audited) बैलेंस शीट की तिथि के अनुसार ₹१०० करोड़ या उससे अधिक है।

**“ग्राहक”** से आशय उस व्यक्ति से है जो ऐक्सिस फाइनेंस द्वारा प्रदान की जाने वाली किसी सेवा का उपयोग करता है या उसके लिए आवेदन करता है।

**“सेवा में कमी”** से आशय किसी ऐसी सेवा में कमी, त्रुटि या अपर्याप्तता से है जिसे विनियमित संस्था (Regulated Entity) को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, और जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या नुकसान हो भी सकता है और नहीं भी।

**“शिकायत”** से आशय लिखित रूप में प्रस्तुत उस अभ्यावेदन से है जिसमें विनियमित संस्था द्वारा सेवा में कमी का आरोप लगाया गया हो तथा जिसे उसका ग्राहक या उसका अधिकृत प्रतिनिधि योजना के प्रावधानों के अंतर्गत राहत प्राप्त करने के उद्देश्य से प्रस्तुत करता हो।

### **शिकायत के आधार**

विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक के कारण सेवा में कमी से प्रभावित कोई भी ग्राहक इस योजना के अंतर्गत स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।

सेवा में किसी भी प्रकार की कमी, जिसमें देरी, सेवा न प्रदान करना, गलत शुल्क लगाना या RBI के दिशानिर्देशों का पालन न करना शामिल है, के संबंध में शिकायत दर्ज की जा सकती है।

### **शिकायत की ग्राह्यता (Maintainability) के आधार**

इस योजना के अंतर्गत ग्राह्य शिकायतों के बारे में जानने के लिए कृपया **RBI एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, २०२६ के खंड १०** का संदर्भ लें।

कोई शिकायत तभी ग्राह्य होगी जब:

- शिकायत पहले ऐक्सिस फाइनेंस लिमिटेड के समक्ष उठाई गई हो।
- ऐक्सिस फाइनेंस लिमिटेड से ३० दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो अथवा प्राप्त उत्तर असंतोषजनक हो।
- शिकायत निर्धारित समय-सीमा के भीतर दर्ज की गई हो।
- मामला किसी न्यायालय/अधिकरण के समक्ष लंबित न हो।
- सभी शिकायतें RBI के केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (Centralised Receipt and Processing Centre - CRPC) के माध्यम से प्राप्त एवं संसाधित की जाती हैं। प्रारंभिक जांच ग्राह्यता मानदंडों के आधार पर की जाती है।
- शिकायत की अग्राह्यता (Non-Maintainability) के आधार RBI एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, २०२६ के खंड १०(२) में वर्णित हैं।

**ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?**

|                                            |                                                                                                      |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                   |                                                                                                                         |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| संबंधित एनबीएफसी को लिखित शिकायत/अभ्यावेदन | 30 दिनों के बाद<br> | यदि एनबीएफसी की ओर से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है अथवा शिकायत पूर्णतः/आंशिक रूप से अस्वीकार कर दी जाती है या ग्राहक एनबीएफसी के उत्तर से संतुष्ट नहीं है, | और यदि ग्राहक ने किसी अन्य मंच/फोरम से संपर्क नहीं किया है,<br> | तो ग्राहक आरबीआई ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज कर सकता है (एनबीएफसी के उत्तर प्राप्त होने की तिथि से 90 दिनों के भीतर)। |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

प्रधान नोडल अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण

**नाम:** सुश्री प्रीति सिंह

**टेलीफोन:** 022 - 62260284

**ई-मेल आईडी:**

[Principal.NodalOfficer@axisfinance.in](mailto:Principal.NodalOfficer@axisfinance.in)

ओम्बड्समैन शिकायत दर्ज करने का पोर्टल:

<https://cms.rbi.org.in>

शिकायतें ई-मेल के माध्यम से अथवा भौतिक रूप में सीआरपीसी (CRPC) को भी भेजी जा सकती हैं।

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) का संपर्क विवरण

ई-मेल आईडी: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

पता: केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC), भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

टोल-फ्री नंबर: #18888

**ओम्बड्समैन निर्णय कैसे लेते हैं?** ओम्बड्समैन के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है तथा यह औपचारिक कानूनी प्रक्रियाओं से बंधी नहीं होती। ओम्बड्समैन निम्नलिखित कार्य कर सकते हैं:

- सुलह (Conciliation) के माध्यम से समाधान कराने में सहायता करना।
- विनियमित संस्था (Regulated Entity) को सलाह/निर्देश जारी करना।
- सुनवाई (भौतिक अथवा वर्चुअल) आयोजित करना।
- शिकायत का समाधान न होने पर निर्णय (Award) पारित करना।

**यदि ग्राहक ओम्बड्समैन के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो क्या वह अपील कर सकता है?**

हाँ, ओम्बड्समैन द्वारा दिया गया निर्णय अथवा अवार्ड अपील योग्य है। ग्राहक, अवार्ड की स्वीकृति संबंधी शिकायतकर्ता के पत्र की प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर, इस योजना का प्रशासन करने वाले भारतीय रिज़र्व बैंक विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक (Executive Director) के समक्ष, जो अपीलीय प्राधिकारी (Appellate Authority) हैं, अपील कर सकता है।

**नोट:** • यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान (Alternate Dispute Resolution) तंत्र है।

- ग्राहक किसी भी चरण पर अपनी शिकायत के निवारण हेतु किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है। हालांकि, ऐसे मामलों में ग्राहक आरबीआई ओम्बड्समैन के पास नहीं जा सकेगा।
- यदि शिकायत इस योजना के अंतर्गत स्वीकार्य (Maintainable) नहीं पाई जाती है, तो ओम्बड्समैन / डेप्युटी ओम्बड्समैन शिकायत को अस्वीकार कर सकते हैं।

योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए <https://www.rbi.org.in> देखें।