

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 (ಜುಲೈ 01, 2026 ರಿಂದ ಜಾರಿ)

ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

ದಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, 2026, ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ, ಇವುಗಳ ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಿತ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್ ದಿನಾಂಕದ ಪ್ರಕಾರ ಆಸ್ತಿ ಗಾತ್ರವು ರೂ 100 ಕೋಟಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುತ್ತದೆ.

“ಗ್ರಾಹಕ” ಎಂದರೆ ಆಕ್ಸಿಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಳಸುವ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿ ಹಾಕಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ.

“ಸೇವಾ ನ್ಯೂನತೆ” ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆ ಅಥವಾ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗಿರುವಂತಹುದಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದೇ ಇರಬಹುದು.

“ದೂರು” ಎಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸಿ, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರಿ ಬರೆದಿರುವ ಲಿಖಿತ ಅರ್ಜಿಯಾಗಿದೆ.

ದೂರಿಗೆ ಆಧಾರಗಳು

ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಯಾವುದೇ ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದ ನೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು, ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ವಿಳಂಬ, ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡದಿರುವುದು, ತಪ್ಪು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಗಾಗಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರಗಳು

ಒಂದು ದೂರು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗುವುದು ಕೇವಲ ಅದು ಇವುಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದ್ದಾಗ :

ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ದೂರುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯಲು, ದಯವಿಟ್ಟು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಂಯೋಜಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2026 ನ ಕಲಮು 10 ನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.

ಒಂದು ದೂರು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗುವುದು ಕೇವಲ ಅದು ಇವುಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದ್ದಾಗ :

- ಇದನ್ನು ಮೊದಲು ಆಕ್ಸಿಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎದುರಲ್ಲಿ ಮಂಡಿಸಿರಬೇಕು.
- 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಸಿಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನೀಡಿರುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.
- ದೂರನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ವಿಷಯವು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರಬಾರದು.
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದ (CRPC) ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮಾನದಂಡಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಆರಂಭಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ದೂರುಗಳು ಯಾವ ಆಧಾರಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಂಯೋಜಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2026 ನ ಕಲಮು 10(2)ರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನೀಡಬಹುದು?

ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು	30 ದಿನಗಳ ನಂತರ 	ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ದೂರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ/ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕೃತಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ನೀಡಿದ ಉತ್ತರದಿಂದ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿದ್ದರೆ	ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ 	ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ)
------------------------------------	--	--	---	--

ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು

ಹೆಸರು : ಕು. ಪ್ರೀತಿ ಸಿಂಗ್

ಟೆಲಿಫೋನ್ : 022 - 62260248

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ :

Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಕೆ ಜಾಲತಾಣ :

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

ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ ಗೆ ಭೌತಿಕ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಹ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಕೇಂದ್ರದ (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ) ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: crpc@rbi.org.in

ವಿಳಾಸ : ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಕೇಂದ್ರ (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಡ್ 160017

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂ - #14448

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ? ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದು ಯಾವುದೇ ಔಪಚಾರಿಕ ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೀಗೆ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ :

- ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿಕೊಡುವುದು
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು
- ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವುದು (ನೇರವಾಗಿ / ವರ್ಚುವಲ್ ಆಗಿ)
- ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವುದು

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಸಮಾಧಾನವಾಗದೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ನಿರ್ಧಾರದ ವಿರುದ್ಧ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುದಾರರು ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಭಾಗದ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಹೊಂದಿರುವ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರಾಗಿರುವ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

ಗಮನಿಸಿ : • ಇದೊಂದು ಪರ್ಯಾಯ ವ್ಯಾಜ್ಯ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.

- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಕೋರ್ಟ್ / ವೇದಿಕೆ / ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.
- ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಬಹುದು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ : <https://www.rbi.org.in>