

भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 (01 जुलाई, 2026 सँ लागू)

मुख्य विशेषता सभ

ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 मे, ओ सभटा नॉन-बैंकिंग वित्तीय कंपनी सम्मिलित अछि जेकरा जमा स्वीकार करबाक वा ग्राहक सभ सँ सोझे जुड़बाक मंजूरी भेटल अछि आ जेकर परिसंपत्तिक आकार पछिला वित्त वर्षक ऑडिट कयल गेल बैलेंस शीट केर तिथि पर ₹100 करोड़ वा ओहि सँ बेसी अछि।

“ग्राहक” केर अर्थ एहन व्यक्ति सँ अछि जे एक्सिस बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाक उपयोग करैत छथि वा सेवाक आवेदक छथि

“सेवा में कमी” केर अर्थ कोनो सेवा मे कोनो दोष वा अपर्याप्तता अछि, जिसे विनियमित इकाई (नियमनक दायरा मे आबए वला संस्था) केँ कानूनी तौर पर वा कोनो अन्य तरह सँ प्रदान करब आवश्यक अछि; एहि सँ ग्राहक केँ आर्थिक नोकसान वा कोनो अन्य नोकसान भए सकैत अछि आ नहि भए सकैत अछि।

“शिकायत” केर अर्थ अछि कोनो विनियमित इकाई केर सेवा मे कमी केर आरोप लगाबैत लिखित रूप में प्रस्तुत कोनो बात जेकरा ओकर ग्राहक या हुनक अधिकृत प्रतिनिधि जमा कएने होअए जाहि मे स्कीमक प्रावधानक अंतर्गत राहत मांगल गेल होअए;

शिकायतक आधार

यदि कोनो ग्राहक कोनो विनियमित इकाई केर कोनो काज वा काज नहि करबाक वजह सँ सेवा मे कमी सँ परेशान छथि, त’ ओ एहि स्कीमक अंतर्गत स्वयं वा अपन अधिकृत प्रतिनिधिक माध्यम सँ शिकायत दायर करा सकैत छथि।

सेवा मे कोनो प्रकारक कमी लेल शिकायत कयल जा सकैत अछि जेना कि देरी, सेवा नहि प्राप्त होयब, गलत शुल्क आरोपन वा आरबीआई केर गाइडलाइंस केर अनुपालन नहि करब।

शिकायत स्वीकार्य होयबाक आधार

एहि स्कीमक अंतर्गत जे शिकायत सभ पर कार्रवाई कयल जा सकैत अछि ओहि विषय में जनबाक लेल कृपाकए **आरबीआई इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 के क्लॉज 10** देखू।

कोनो शिकायत मात्र तखनहि स्वीकार कयल जायत जखन:

- ई सभ सँ पहिने एक्सिस फायनेंस लिमिटेड लग उठाओल जायत
- 30 दिनक भीतर कोनो जवाब नहि अबैत अछि वा एक्सिस फायनेंस लिमिटेड द्वारा देल गेल जवाब संतोषजनक नहि अछि।
- शिकायत निर्धारित समय सीमा केर अंदर दायर कयल गेल होअए
- मामिला कोनो कोर्ट/ट्रिब्यूनल लग लंबित नहि अछि
- सभटा शिकायत आरबीआई केर केंद्रीकृत रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी) केर माध्यम सँ प्राप्त आ प्रोसेस कयल जायत अछि। शुरुआती जांच, स्वीकार्यता मानदंड सभक आधार पर कयल जायत अछि।
- शिकायत अस्वीकार करबाक आधार आरबीआई इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 केर क्लॉज 10(2) केर अंतर्गत अबैत अछि।

ग्राहक शिकायत कोना दर्ज करा सकैत अछि?

संबंधित एनबीएफसी केँ को लिखित अभ्यावेदन	30 दिनक बाद 	यदि एनबीएफसी केर तरफ सँ कोनो जवाब नहि भेटैत अछि वा शिकायत पूर्णतः वा आंशिक रूप सँ खारिज कय देल जायत अछि वा ग्राहक एनबीएफसी केर जवाब से असंतुष्ट अछि	यदि ग्राहक कोनो फोरम सँ संपर्क नहि कएने छथि 	आरबीआई ओम्बड्समैन लग शिकायत दायर करू (एनबीएफसी सँ जवाब भेटबाक 90 दिन केर अंदर)
---	--	---	---	--

प्रधान नोडल अधिकारी केर नाम और संपर्क विवरण

नाम: सुश्री प्रीति सिंह

टेलीफोन: ०२२ - ६२२६०२४८

ई-मेल आईडी:

Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

ओम्बड्समैन केर शिकायत दायर करबाक पोर्टल:

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

शिकायत सभ ईमेल केर माध्यम सँ सेहो दायर कयल जा सकैत अछि वा सीआरपीसी केँ भौतिक रूप सँ पठाओल जा सकैत अछि।

केंद्रीकृत रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी) केर संपर्क जानकारी

ई-मेल आईडी: crpc@rbi.org.in

पता: केंद्रीकृत रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

टोल-फ्री नंबर: #१४४४८

ओम्बड्समैन कोना निर्णय करैत अछि? ओम्बड्समैन लग होए वला कार्यवाही संक्षिप्त होइत अछि आ ओहि पर औपचारिक कानूनी प्रक्रिया सभक नहीं होइत अछि। ओम्बड्समैन निम्न कार्यवाही सभ कए सकैत अछि:

- सुलह-समझौता केर माध्यम सँ मामिला सलटए मे मदति
- विनियमित इकाई केँ सलाह जारी करब
- सुनवाई करबा (भौतिक/वर्चुअल)
- यदि शिकायतक समाधान नहि होइत अछि त' अवॉर्ड (फैसला) सुनायब

ओम्बड्समैन केर फैसला सँ असंतुष्ट भेला पर ग्राहक अपील कए सकैत छथि की?

हं, ओम्बड्समैन केर फैसला वा अवॉर्ड केर विरुद्ध अपील कयल जा सकैत अछि। शिकायतकर्ता द्वारा अवॉर्ड स्वीकार करबाक पत्र मिलबाक तिथि सँ 30 दिनक भीतर अपीलीय प्राधिकरण से संपर्क करू; ई प्राधिकरण भारतीय रिजर्व बैंक केर ओहि विभागक प्रभारी कार्यकारी निदेशक होइत अछि जे ई योजनाक संचालन करैत अछि।

नोट: • ई एकटा वैकल्पिक विवाद निवारण कार्य प्रणाली अछि

- ग्राहक कोनो चरण पर समाधान लेल कोनो अन्य अदालत/फोरम/अथॉरिटी सँ संपर्क कए लेल स्वतंत्र छथि। हालांकि, एहन मामिला सभ मे ग्राहक आरबीआई से संपर्क नहि कए पाओत।
- यदि शिकायत योजना केर अंतर्गत स्वीकार्य नहि अछि, त ओम्बड्समैन /डेप्युटी- ओम्बड्समैन ओकरा अस्वीकार कए सकैत अछि। स्कीमक आओर विवरण लेल <https://www.rbi.org.in> देखू।