

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ - ഏകീകൃത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2026
(2026 ജൂലൈ 01 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ)

പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

കഴിഞ്ഞ സാമ്പത്തിക വർഷത്തെ ഓഡിറ്റ് ചെയ്ത ബാലൻസ് ഷീറ്റിന്റെ തീയതി പ്രകാരം ₹100 കോടിയോ അതിൽ കൂടുതലോ ആസ്തി വലുപ്പമുള്ള, നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാനോ ഉപഭോക്തൃ സമ്പർക്കം പുലർത്താനോ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികളെയും 2026 ലെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി ഉൾക്കൊള്ളുന്നു.

"ഉപഭോക്താവ്" എന്നാൽ ആക്സിസ് ഫിനാൻസ് നൽകുന്ന ഒരു സേവനം ഉപയോഗിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ അപേക്ഷിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

"സേവനത്തിലെ പോരായ്മ" എന്നാൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നിയമപരമായോ അല്ലാതെയോ നൽകേണ്ട ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിലെ ഒരു പോരായ്മയോ അപര്യാപ്തതയോ ആണ്, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ ഉണ്ടാക്കിയേക്കാം അല്ലെങ്കിൽ ഉണ്ടാക്കിയേക്കില്ല.

"പരാതി" എന്നാൽ ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ സേവനത്തിൽ പോരായ്മയുണ്ടെന്ന് ആരോപിച്ച്, അതിന്റെ ഉപഭോക്താവോ അയാളുടെ/അവളുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ സ്കീമിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം ആശ്വാസം തേടുന്ന രേഖാമൂലമുള്ള ഒരു പ്രാതിനിധ്യം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;

പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനങ്ങൾ

നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഒരു പ്രവൃത്തിയോ ഒഴിവാക്കലോ സേവനത്തിലെ പോരായ്മയ്ക്ക് കാരണമാകുന്നതിനാൽ പരാതിയുള്ള ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും സ്കീം പ്രകാരം നേരിട്ടോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയോ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

സേവനത്തിലെ കാലതാമസം, സേവനമില്ലായ്മ, തെറ്റായ നിരക്കുകൾ, അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാത്തത് എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള ഏതൊരു പോരായ്മയ്ക്കും പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

ഒരു പരാതിയുടെ നിലനിൽപ്പിനുള്ള കാരണങ്ങൾ

ഈ സ്കീമിന് കീഴിൽ പരിപാലിക്കാവുന്ന പരാതികളെ കുറിച്ച് അറിയാൻ, RBI ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2026 ലെ ക്ലോസ് 10 പരിശോധിക്കുക.

ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഒരു പരാതി നിലനിൽക്കൂ:

- ഇത് ആദ്യം ആക്സിസ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിനോട് ഉന്നയിച്ചിട്ടുണ്ട്
- 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി ലഭിച്ചില്ല അല്ലെങ്കിൽ ആക്സിസ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് നൽകിയ മറുപടി തൃപ്തികരമല്ല
- നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നു
- ഒരു കോടതി/ട്രിബ്യൂണലിന്റെ മുമ്പാകെ കേസ് തീർപ്പാക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ല
- എല്ലാ പരാതികളും ആർബിട്രെയുടെ സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (സിആർപിസി) വഴിയാണ് സ്വീകരിക്കുകയും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നത്. പരിപാലന മാനദണ്ഡങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് പ്രാരംഭ പരിശോധന നടത്തുന്നത്.
- ഒരു കംപ്ലയന്റ് പാലിക്കാത്തതിനുള്ള കാരണങ്ങൾ RBI ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2026 ലെ ക്ലോസ് 10(2) പ്രകാരം ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാൻ കഴിയും?

ബന്ധപ്പെട്ട NBFC-ക്ക് രേഖാമൂലമുള്ള പ്രാതിനിധ്യം	30 ദിവസത്തിന് ശേഷം 	NBFC യിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ അപേക്ഷ പൂർണ്ണമായും/ഭാഗികമായി നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് NBFC യിൽ നിന്നുള്ള മറുപടിയിൽ അതൃപ്തി പ്രകടിപ്പിച്ചാൽ	ഉപഭോക്താവ് ഏതെങ്കിലും ഫോറത്തെ സമീപിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ 	ആർബിഎ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കുക (എൻബിഎഫ്സിയിൽ നിന്നുള്ള മറുപടി ലഭിച്ച് 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ)
---	---	--	--	--

പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ

പേര്: ശ്രീമതി പ്രീതി സിംഗ്

ടെലിഫോൺ: 022 - 62260248

ഇ-മെയിൽ ഐഡി:
Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടൽ: <https://cms.rbi.org.in>

പരാതികൾ ഇമെയിൽ വഴിയോ സിആർപിസിയിലേക്ക് നേരിട്ട് അയയ്ക്കുകയോ ചെയ്യാം

സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC) എന്നിവയുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ

ഇമെയിൽ ഐഡി: crpc@rbi.org.in

വിലാസം: സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ്, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017

ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - #14448

ഓംബുഡ്സ്മാൻ എങ്ങനെയാണ് തീരുമാനമെടുക്കുന്നത്? ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സംഗ്രഹ സ്വഭാവമുള്ളവയാണ്, കൂടാതെ ഔദ്യോഗിക നിയമ നടപടിക്രമങ്ങൾക്ക് വിധേയമല്ല. ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യാവുന്നതാണ്:

- ഒത്തുതീർപ്പിലൂടെ ഒത്തുതീർപ്പ് സാധ്യമാക്കുക
- നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് ഉപദേശം നൽകുക
- ഹിയറിംഗുകൾ നടത്തുക (ഭൗതിക/വെർച്വൽ)
- പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ ഒരു അവാർഡ് നൽകുക

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാൻ കഴിയുമോ?

അതെ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിനോ വിധിക്കോ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്. പരാതിക്കാരന്റെ അവാർഡ് സ്വീകാര്യതാ കത്ത് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഈ പദ്ധതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറായ അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയുമായി ബന്ധപ്പെടുക.

കുറിപ്പ്: • ഇതൊരു ബദൽ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്

- ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരിഹാരത്തിനായി മറ്റേതെങ്കിലും കോടതിയെയോ/ഫോറത്തെയോ/അതോറിറ്റിയെയോ സമീപിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിന് RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാൻ കഴിയില്ല.
- സ്കീമിന് കീഴിൽ നിലനിർത്താൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ അപേക്ഷ നിരസിക്കാം.

സ്കീമിന്റെ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് <https://www.rbi.org.in> കാണുക.