

રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા - ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૬ (૧ જુલાઈ ૨૦૨૬ ધાં અસરદાર)

અહમ મહસૂસ ઝાસિયતું

ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૬ સઘની નોન-બેંકિંગ ફાઈનેશિયલ કમ્પનીઅનિ તે લાગૂ આહે, જેકી ડિપોઝિટ ક્રબૂલ કરણિ લાએ ઇજાઝતયાપ્તા આહિન યા ગાહકિ સાં રાબિતો રઘંદિયું આહિન, ઈં જિન્હનિ જો અસેટ સાઈઝ પિછિયેં માલી સાલ જી ઑડિટ કયલ બેલેંસ શીટ જી તારીઘ તે ₹૧૦૦ કરોડ યા ઇન ધાં વધીકુ આહે.

"કસ્ટમર" જો મતલબ આહે હિકુ શઘસુ, જીકો ઁવિસેસ ફાઈનાન્સ પારોં મુહય્યા કયલ ઝિદમત ઇસ્ટેમાલ કરે થો, યા ઁહા ઝિદમત હાસિલ કરણિ લાએ દરઘ્વાસ્ટુ દીંદડુ આહે.

"ઝિદમત મેં ઘટતાઈ" જો મતલબ આહે કન્હીં બિ ઝિદમત મેં ઁટિ યા કમી, જીકા રેગ્યુલેટિડ ઇદારે ઁ કાનૂની તૌર તે યા બે તરહ મુહય્યા કરણિ લાઝિમી આહે, ઈં જીકા ગાહકિ ઁ માલી નુઘ્સાનુ યા બિયો નુઘ્સાનુ પહુઁા ઁ ઘે થી યા ન બિ પહુઁા ઁ ઘે થી.

"શિકાયત" જો મતલબ આહે લિઘત મેં પેશ કયલ હિકુ નુમાઈંદગી, જંહિં મેં રેગ્યુલેટિડ ઇદારે જી તરફાં ઝિદમત મેં ઘટતાઈ જો ઇલ્ઝામ હુજે, જીકા ઇન જી ગાહકિ યા સંદસિ મુજાઝ નુમાઈંદે પારોં જમા કરાઈ વડે હુજે, ઈં સ્કીમ જી દફાત તહત રાહત જી તલબ કયલ વડે હુજે.

શિકાયત જા અસબાબ

રેગ્યુલેટિડ ઇદારે જી કન્હિં અમલ યા કોતાહી જે નતીજે મેં ઝિદમત મેં ઘટતાઈ થિયણ કારણ મુતાસિર થિયલ કન્હિં બિ ગાહકિ ઁ સ્કીમ તહત શિકાયત દાઘિલ કરણ જો હક આહે, ઁહે ઁહા શિકાયત પંહિંજે તૌર તે યા પંહિંજે મુજાઝ નુમાઈંદે ઝરિએ દાઘિલ કરે.

ઝિદમત મેં કન્હિં બિ કિસ્મ જી ઘટતાઈ, જેં મેં દેર, ઝિદમત ન મિલણ, ગલત ઁાર્જ વસૂલ કરણ, યા આરબીઆઈ જી હિદાયતુન તે અમલ ન કરણ શામિલ આહે, લાએ શિકાયત દાઘિલ કયી વડે ઁ ઘે થી.

શિકાયત જી કાબિલ-એ-ક્રબૂલિયત જા આધાર

હિન સ્કીમ તહત કાબિલ-એ-ક્રબૂલ શિકાયતુન બારે મેં માલૂમાત હાસિલ કરણ લાએ, મેહરબાની કરી આરબીઆઈ ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૬ જી દફા ૧૦ જો હવાલો દેઁ.

"શિકાયત તડહીં મઝ્તા-જોગી મઝી વેન્દી જડહીં:"

- શિકાયત સઘ ધાં પહિરીં Axis Finance Limited જે અઘો (સામ્હોં) પેશ કર્ડે વડે હુજે.
- Axis Finance Limited દ્વારા 30 ડીંહન્ જે અન્દર કો બિ જવાબુ ન મિલિયો હુજે, યા ડુનિલુ જવાબુ તસલ્લીબઘ્શ ન હુજે.
- શિકાયત મુકરર થિયેલ વક્રત જે દાયરે (સમય-સીમા) જે અન્દર દર્જ કર્ડે વડે હુજે.
- મુકદ્દમોં (મામલો) કડહીં બિ અદાલત (ન્યાયાલય) યા ટ્રિબ્યૂનલ (Tribunal) મેં બાકી (લમ્બિત) ન હુજે.
- સઘઈ શિકાયતૂં ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) જે કેંદ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ ઁવં પ્રસંસ્કરણ કેંદ્ર (CRPC) જે ઝરીએ વસૂલ ઈં હલ કયું વેન્દિયું આહિન્. શુરુઆતી જાંઁ મઝ્જૂરીઅ-જોગેન માપદણ્ડન્ જે આધાર તે કયી વેન્દી આહે.
- "શિકાયત જી ગૈર-મઝ્જૂરીઅ (ગૈર-ગ્રાહ્યતા) જા આધાર ભારતીય રિઝર્વ બેંક ઁકીકૃત ઓમ્બુડ્સમેન યોજના, 2026 જે ઁંડ 10(2) જે તહત મુકરર (નિર્ધારિત) કયા વયા આહિન્."

"ગિરાહકુ શિકાયત હેઠિયન્ ઝરીઅન્ જે ઝરીએ દર્જ કરાયે ઁ ઘે થો:"?

लागूपड कन्दड एनबीएफसी (NBFC) खे लिखित अर्जी (प्रस्तुति) डइणु	"30 डीहन् जी मुदत खां पोइ" 	"जेकर एनबीएफसी (NBFC) द्वारा को बि जवाबु न डुनो वेंदो आहे, या शिकायत खे पूरी तरह या अदूधो (आंशिक) रूप में खारिज/रद्द कयो वेंदो आहे, या गिराहकु एनबीएफसी जे जवाबु खां असंतुष्ट (नाराज़) रहिजी थो।"	"जेकर गिराहकु द्वारा कंहिं बि अदालत (न्यायालय), ट्रिब्यूनल या बि ए कंहिं बाअख्तियार फोरम (मंच) जे साम्हों को बि अर्जी या कानूनी कार्रवाई शुरू न कयी वयी हुजे।" 	"एनबीएफसी खां मिलियल जवाब जी तारीख खां 90 डीहन् जे अन्दर भारतीय रिज़र्व बैंक जे ओम्बुड्समैन जे साम्हों शिकायत पेश कयी वजी सघे थी।"
--	---	---	--	--

मुख्य नोडल अधिकारीअ जो नालो ऐं राबते जो ब्योरो

नालो: सुश्री प्रीति सिंह

टेलीफोन: ०२२ - ६२२६०२४८

ई-मेल आईडी:

Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

ओम्बुड्समैन खे शिकायत दर्ज कराइणु जो पोर्टल:

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

ओम्बुड्समैन जे साम्हों शिकायतू ई-मेल जे ज़रीए या भौतिक (कागज़ी) रूप में केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) खे मोकले सघजियूं थियूं।

केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) जो राबते जो ब्योरो।

ई-मेल आईडी: crpc@rbi.org.in

पतो: केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC), भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - १६००१७

टोल-फ्री नंबर: #१४४४८

"ओम्बुड्समैन किस तन्ह फ़ैसलो कन्दो आहे?" ओम्बुड्समैन जे साम्हों कार्रवाई संक्षिप्त (नॉटिडे) क्रिस्म जी हून्दी आहे ऐं इहा कंहिं बि रस्मियून अदालती तरीके (औपचारिक न्यायिक प्रक्रिया) सां बुधिल न हून्दी आहे। ओम्बुड्समैन हेठियां कम्म करे सघे थो:

- समझौते जे ज़रीए फ़ैसले (निपटान) लाए सुलह (conciliation) खे सउलो (सुगम) बुणाइणु।
- लागूपड कन्दड विनियमित संस्था खे सुझायूं/सलाह जारी कराइणु।
- बुधणी (सुनवाई) कोठाइणु (भौतिक या वर्चुअल माध्यम जे ज़रीए)।
- जेकर शिकायत जो हल (समाधान) न थो थीए त 'अवार्ड' (निर्णय) जारी कराइणु।

"छा गिराहकु ओम्बुड्समैन जे फ़ैसले खां असंतुष्ट (नाराज़) थियण ते अपील करे सघे थो?"

"हा। ओम्बुड्समैन द्वारा जारी कयल फ़ैसले या अवार्ड जे खिलाफ़ अपील कयी वजी सघे थी। इन जी लाए गिराहकु भारतीय रिज़र्व बैंक जी इन योजना जो इन्तेज़ाम (प्रशासन) कन्दड खाते जे इंचार्य कार्यकारी निदेशक (अपीलीय प्राधिकारी) जे साम्हों शिकायत कन्दड (शिकायतकर्ता) द्वारा अवार्ड जो मंजूरी-खतु (स्वीकृति-पत्र) मिलण जी तारीख खां 30 डीहन् जे अन्दर अपील पेश करे सघे थो।

नोट: • इहो इक वैकल्पिक विवाद निवारण (Alternate Dispute Resolution - ADR) तरीको (तंत्र) आहे।

- गिराहकु कंहिं बि मरहले (चरण) ते पंहिंजे झगड़े (विवाद) जे हल लाए कंहिं बि बि ए अदालत (न्यायालय), फोरम (मंच) या बाअख्तियार इदारे (प्राधिकरण) डाहूं वजण लाए आज़ाद आहे। तहुं हुन्दे, एडहो करण जी सूरत में संबंधित मामले में गिराहकु भारतीय रिज़र्व बैंक जे ओम्बुड्समैन जे साम्हों शिकायत पेश न करे सघन्दो।
- जेकर शिकायत योजना जे तहत मजण (ग्राह्य) जोगी न मिलन्दी आहे, त ओम्बुड्समैन/उप-ओम्बुड्समैन द्वारा खारिज कयी वजी सघे थी।

योजना जे बारे में वधीक जाण (जानकारी) लाए मेहरबानी करे भारतीय रिज़र्व बैंक जी वेबसाइट डिसो:

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