

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత ఓంబడ్స్మన్ పథకం, 2026 (జూలై 01, 2026 నుండి అమలులోకి వస్తుంది)

ముఖ్య విశేషతలు

అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2026 పరిధిలోకి డిపాజిట్లను స్వీకరించడానికి లేదా వినియోగదారులతో నేరుగా వ్యవహరించడానికి అనుమతి పొందిన అన్ని బ్యాంకింగ్-యేతర ఆర్థిక సంస్థలు (NBFCs) వస్తాయి; అయితే, వీటి ఆస్తుల విలువ గత ఆర్థిక సంవత్సరానికి సంబంధించిన ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ తేదీ నాటికి ₹100 కోట్లు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఉండాలి.

"కస్టమర్" అంటే యాక్సిస్ ఫైనాన్స్ అందించే సేవను వినియోగించే వ్యక్తి లేదా ఆ సేవ కోసం దరఖాస్తు చేసుకున్న వ్యక్తి అని అర్థం.

"(డెఫిషియెన్సీ ఇన్ సర్వీస్) సేవలో లోపం" అంటే, చట్టపరంగా లేదా మరోవిధంగా అందించాల్సిన సేవలో ఉండే ఏదైనా లోపం లేదా అసమర్థత అని అర్థం; దీనివల్ల కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం లేదా ఇతర నష్టం కలగవచ్చు లేదా కలగకపోవచ్చు.

"కంప్లెయింట్ (ఫిర్యాదు)" అంటే, ఒక నియంత్రిత సంస్థ (రెగ్యులేటెడ్ ఎన్టిటీటీ) అందజేసే సేవలో లోపం ఉందని ఆరోపిస్తూ, ఆ సంస్థ వినియోగదారుడు లేదా వారి అధీకృత ప్రతినిధి సమర్పించే మరియు ఈ స్క్రీము నిబంధనల ప్రకారం ఉపశమనాన్ని కోరే లిఖితపూర్వక విన్నపం; ఆర్ బి ఐ

ఫిర్యాదుకు గల కారణాలు

నియంత్రిత సంస్థ (రెగ్యులేటెడ్ ఎన్టిటీటీ) యొక్క ఏదైనా చర్య లేదా లోపం కారణంగా సేవలలో లోపం ఏర్పడి, దానివల్ల అసంతృప్తికి గురైన ఏ కస్టమరైనా, ఈ పథకం కింద స్వయంగా లేదా తమ అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

సేవలలో ఆలస్యం, సేవలు ఇవ్వకపోవడం, తప్పుగా ఛార్జీలు విధించడం లేదా RBI మార్గదర్శకాలను పాటించకపోవడం తో సహా ఏ రకమైన సేవా లోపానికైనా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదు విచారణకు యోగ్యమైనదా కాదా అనేదానికి కారణాలు

ఈ పథకం కింద విచారణకు యోగ్యమైన ఫిర్యాదుల గురించి తెలుసుకోవడానికి, దయచేసి **ఆర్ బి ఐ ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబడ్స్మన్ స్క్రీమ్, 2026లోని క్లాజ్ 10ను చూడండి.**

ఒక ఫిర్యాదు ఈ క్రింది సందర్భాలలో మాత్రమే విచారణకు యోగ్యమైనది:

- దీనిని మొదటగా యాక్సిస్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ వారి దృష్టికి తీసుకువెళ్లడం జరిగింది.
- 30 రోజులలోపు ఎటువంటి స్పందన రాకపోవడం లేదా యాక్సిస్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అందజేసిన స్పందన అసంతృప్తికరంగా ఉండటం.
- ఫిర్యాదు నిర్దేశించిన కాలపరిమితిలోపు ఫైలు (దాఖలు) చేయబడింది.
- ఈ విషయం ఏ కోర్టు/ట్రీబ్యునల్ ముందు పెండింగ్ లో లేదు.
- అన్ని ఫిర్యాదులు ఆర్ బి ఐ వారి సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సిఆర్పిసి) ద్వారా స్వీకరించబడి, ప్రొసెస్ చేయబడతాయి. స్వీకరించదగిన ప్రమాణాల ఆధారంగా ప్రాథమిక పరిశీలన నిర్వహించబడుతుంది

RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్క్రీమ్, 2026లోని క్లాజ్ 10(2) కింద ఫిర్యాదును స్వీకరించడానికి వీలులేని సందర్భాలు (గ్రౌండ్స్ ఫర్ నాన్ మెయింటెయినబిలిటీ) పేర్కొనబడ్డాయి.

కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?

సంబంధిత NBFCకి లిఖితపూర్వక విన్నపం	30 రోజుల తర్వాత 	NBFC నుండి ఎటువంటి జవాబు రాకపోయినా, లేదా ఫిర్యాదు పూర్తిగా/ పాక్షికంగా తిరస్కరించబట్టితేనా, లేదా NBFC ఇన సమాధానంతో కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉన్నా...	ఒకవేళ కస్టమర్ ఏ ఫోరంనీ, ఆశ్రయించ నట్లయితే 	RBI అంబడ్స్మన్ కి ఫిర్యాదు చేయండి (NBFC నుండి సమాధానం వచ్చిన 90 రోజుల లోగా).
--	--	--	---	--

ప్రధాన నోడల్ అధికారి
పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు

పేరు: శ్రీమతి ప్రీతి సింగ్

టెలిఫోన్: 022 – 62260248

ఈ-మెయిల్ ఐడి:

Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

ఓంబడ్స్మన్ వద్ద ఫిర్యాదు నమోదు చేసే పోర్టల్:

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

ఫిర్యాదులను ఈమెయిల్ ద్వారా లేదా భౌతిక రూపంలో
CRPCకి పంపడం ద్వారా కూడా దాఖలు చేయవచ్చు.

సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)
సంప్రదింపు వివరాలు

ఈమెయిల్ ఐడి: crpc@rbi.org.in

చిరునామా: సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్
(CRPC), భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, సెంట్రల్ విస్టా,
సెక్టర్ 17, చండీగడ్ - 160017

టోల్-ఫ్రీ నంబర్ : # 14448

ఓంబడ్స్మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటారు? ఓంబడ్స్మన్ ఎదురుగా జరిగే విచారణలు సంక్షిప్త స్వభావం కలవి మరియు
అధికారిక చట్టపరమైన ప్రక్రియలకు కట్టుబడి ఉండవు. ఓంబుడ్స్మన్ ఈ క్రింది వాటిని చేయవచ్చు:

- రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని సమకూర్చడం
- రెగ్యులేటర్ (నియంత్రిత) సంస్థకు సలహా జారీ చేయడం
- విచారణలు నిర్వహించడం (భౌతికంగా/వర్చువల్ గా)
- ఒకవేళ ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే అవార్డును జారీ చేయడం

ఓంబడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చా?

అవును, ఓంబుడ్స్మన్ ఇచ్చిన నిర్ణయం లేదా అవార్డుపై అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు. ఫిర్యాదుదారు అవార్డును అంగీకరిస్తూ రాసిన లేఖ
అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, ఈ పథకాన్ని నిర్వహిస్తున్న రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా విభాగానికి ఇన్చార్జిగా ఉన్న
ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ అయిన అపల్లేట్ అధికారిని సంప్రదించండి.

గమనిక: • ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం.

- వివాద పరిష్కారం కోసం ఏ దశలోనైనా ఇతర న్యాయస్థానం, వేదిక లేదా అధికారాన్ని ఆశ్రయించే స్వేచ్ఛ కస్టమర్ కి ఉంటుంది. అయితే, అలా చేసిన పక్షంలో వినియోగదారుడు RBI అంబడ్స్మన్ ను ఆశ్రయించడానికి వీలుండదు.
- ఈ పథకం పరిధిలోకి రాని పక్షంలో, అంబుడ్స్మన్ లేదా డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ ఆ ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు. ఈ పథకానికి సంబంధించిన మరిన్ని వివరాల కోసం <https://www.rbi.org.in> ను చూడండి.

