

## ભારતીય રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત ઓમ્બડ્સમન યોજના, ૨૦૨૬ (૧ જુલાઈ, ૨૦૨૬થી અમલમાં)

### મુખ્ય વિશેષતાઓ

ઓમ્બડ્સમન યોજના, ૨૦૨૬ તમામ એવી નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs)ને આવરી લે છે, જેઓને થાપણો (Deposits) સ્વીકારવાની મંજૂરી છે અથવા ગ્રાહકો સાથે સીધો વ્યવહાર ધરાવે છે અને જેમની સંપત્તિનું કદ અગાઉના નાણાકીય વર્ષના ઓડિટ થયેલા બેલેન્સ શીટની તારીખે ₹૧૦૦ કરોડ અથવા તેથી વધુ છે.

“ગ્રાહક” એટલે એવી વ્યક્તિ જે એક્સિસ ફાઇનાન્સ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી કોઈ સેવા લે છે અથવા તે સેવા માટે અરજદાર છે.

“સેવામાં ખામી” એટલે કોઈ એવી સેવામાં રહેલી ખામી, અપૂરતા અથવા ઉણપ, જે નિયમનાધીન સંસ્થા (Regulated Entity) કાયદાકીય રીતે અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવા માટે બાધ્ય છે, અને જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા અન્ય કોઈ હાનિ થાય કે ન થાય.

“ફરિયાદ” એટલે નિયમનાધીન સંસ્થાની તરફથી આપવામાં આવેલી સેવામાં ખામી હોવાનો આક્ષેપ કરતી લેખિત રજૂઆત, જે ગ્રાહક અથવા તેના/તેણીના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોજનાની જોગવાઈઓ હેઠળ રાહત મેળવવા માટે કરવામાં આવે છે.

### ફરિયાદના આધાર

નિયમનાધીન સંસ્થાના કોઈ કાર્ય અથવા બેદરકારીના કારણે સેવામાં ખામી અનુભવતા કોઈપણ ગ્રાહક આ યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.

સેવામાં કોઈપણ પ્રકારની ખામી માટે ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે, જેમાં વિલંબ, સેવા ન મળવી, ખોટા ચાર્જીસ વસૂલવા અથવા RBIની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન ન કરવું વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

### ફરિયાદ સ્વીકાર્ય થવાના આધાર

આ યોજના હેઠળ કઈ ફરિયાદો સ્વીકાર્ય છે તેની માહિતી માટે કૃપા કરીને **RBI એકીકૃત ઓમ્બડ્સમન યોજના, ૨૦૨૬ની કલમ ૧૦** નો સંદર્ભ લો.

ફરિયાદ માત્ર ત્યારે જ સ્વીકાર્ય ગણાશે જો:

- ફરિયાદ સૌપ્રથમ એક્સિસ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવી હોય.
- ૩૦ દિવસની અંદર કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત ન થયો હોય અથવા એક્સિસ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ દ્વારા આપવામાં આવેલ જવાબ સંતોષકારક ન હોય.
- ફરિયાદ નિર્ધારિત સમયમર્યાદાની અંદર દાખલ કરવામાં આવી હોય.
- મામલો કોઈ અદાલત/ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ બાકી ન હોય.
- તમામ ફરિયાદો RBI ના કેન્દ્રીકૃત સ્વીકાર અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (Centralised Receipt and Processing Centre - CRPC) દ્વારા પ્રાપ્ત અને પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે. પ્રારંભિક તપાસ ફરિયાદની સ્વીકાર્યતા સંબંધિત માપદંડોના આધારે કરવામાં આવે છે.
- ફરિયાદ અસ્વીકાર્ય થવાના આધાર RBI એકીકૃત ઓમ્બડ્સમન યોજના, ૨૦૨૬ની કલમ ૧૦(૨) હેઠળ આવરી લેવામાં આવ્યા છે.

**ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે?**

|                             |                                                                                                  |                                                                                                                        |                                                                                                                                         |                                                                                   |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| સંબંધિત NBFC ને લેખિત રજૂઆત | 30 દિવસ પછી<br> | જો NBFC તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે અથવા ફરિયાદ સંપૂર્ણ/આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવે અથવા NBFC ના જવાબથી ગ્રાહક અસંતુષ્ટ રહે | જો ગ્રાહકે કોઈ અન્ય મંચ/ફોરમનો સંપર્ક કર્યો ન હોય<br> | RBI ઓમ્બુડ્સમેન પાસે ફરિયાદ દાખલ કરો (NBFC ના જવાબ પછી વધુમાં વધુ ૯૦ દિવસની અંદર) |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો

**નામ:** સુશ્રી પ્રીતિ સિંહ

**ટેલિફોન:** ૦૨૨ - ૬૨૨૬૦૨૪૮

**ઈ-મેઇલ ID:**

[Principal.NodalOfficer@axisfinance.in](mailto:Principal.NodalOfficer@axisfinance.in)

ઓમ્બુડ્સમેનની ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલ:

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

ફરિયાદો ઈ-મેઇલ દ્વારા અથવા CRPC ને ભૌતિક સ્વરૂપમાં પણ મોકલી શકાય છે.

સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) ની સંપર્ક વિગતો

ઈ-મેઇલ ID: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

સરનામું: સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ - ૧૬૦૦૧૭

ટોલ ફ્રી નંબર - #૧૪૪૪૮

**ઓમ્બુડ્સમેન નિર્ણય કેવી રીતે લે છે?** ઓમ્બુડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત સ્વરૂપની હોય છે અને તે ઔપચારિક કાનૂની પ્રક્રિયાઓથી બંધાયેલ નથી. ઓમ્બુડ્સમેન નીચે મુજબ કાર્ય કરી શકે છે:

- સમાધાન અને સમજૂતી દ્વારા વિવાદનું નિરાકરણ લાવવામાં સહાય કરવી.
- નિયમિત સંસ્થા (Regulated Entity) ને સલાહ/માર્ગદર્શન આપવું.
- સુનાવણી યોજવી (ભૌતિક અથવા વર્ચ્યુઅલ).
- ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થાય તો એવોર્ડ (Award) જાહેર કરવો.

**જો ગ્રાહક ઓમ્બુડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું તે અપીલ કરી શકે?**

હા, ઓમ્બુડ્સમેન દ્વારા આપવામાં આવેલ નિર્ણય અથવા એવોર્ડ સામે અપીલ કરી શકાય છે. ફરિયાદકર્તા દ્વારા એવોર્ડ સ્વીકારવાના પત્રની પ્રાપ્તિની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર, આ યોજના સંચાલિત કરનાર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાના વિભાગના પ્રભારી કાર્યકારી નિયામક તરીકેની અપીલ સત્તાનો સંપર્ક કરી શકાય છે.

**નોંધ:** • આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિવારણ (Alternate Dispute Resolution) વ્યવસ્થા છે.

- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે અન્ય કોઈ અદાલત/ફોરમ/સત્તાધિકારી પાસે નિવારણ માટે જઈ શકે છે. જોકે, આવી સ્થિતિમાં તે જ મામલે RBI ઓમ્બુડ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકશે નહીં.
- ઓમ્બુડ્સમેન/ ડેપ્યુટી ઓમ્બુડ્સમેન ફરિયાદને યોજનાની જોગવાઈઓ હેઠળ યોગ્ય ન ગણાય તો નકારી શકે છે. યોજનાની વધુ વિગતો માટે <https://www.rbi.org.in> નો સંદર્ભ લો.