

भारतीयरिजर्वबैङ्कस्य - समन्वित-ओम्बड्समैन-योजना, २०२६ (१ जुलै २०२६ तः प्रभावी)

मुख्यवैशिष्ट्यानि

ओम्बड्समैन-योजना, २०२६ सर्वासु तासु अभैङ्गीय-वित्तीय-संस्थासु प्रवर्तते, याभ्यः निक्षेप-स्वीकारस्य अधिकारः प्रदत्तः अस्ति अथवा यासां ग्राहक-सम्पर्क-व्यवस्था अस्ति, तथा च गतवित्तीयवर्षस्य लेखापरीक्षित-तुलनपत्रस्य तिथौ ₹१०० कोटि अथवा तस्मादधिकमस्ति सम्पत्तिमूल्यम्।

"ग्राहकः" इति सः व्यक्तिः, यः एक्स्सेस् फाइनान्स् इत्यनेन प्रदत्तां सेवां उपयुङ्क्ते अथवा तस्याः सेवायाः आवेदनकर्ता अस्ति।

"सेवायाः न्यूनता" इति तादृशी सेवा-दोषः, न्यूनता वा अपर्याप्तता, यां नियमनाधीन-संस्था विधिनाऽथवा अन्यथा प्रदातुं बाध्यते। एषा न्यूनता ग्राहकस्य आर्थिकहानिं क्षतिं वा जनयितुं शक्नोति अथवा न जनयितुमपि शक्नोति।

"अभियोगः" इति लिखितरूपेण प्रदत्तं निवेदनम्, यत्र नियमनाधीन-संस्थायाः सेवायां न्यूनता इति आरोपः क्रियते, यत् ग्राहकः अथवा तस्य अधिकृतः प्रतिनिधिः योजनायाः प्रावधानानुसारं प्रतिकारम् अभिलषन् समर्पयति।

अभियोगस्य आधारः

नियमनाधीन-संस्थायाः कृत्या अकृत्या वा सेवायां न्यूनता जाता इति येन ग्राहकेण अनुभूयते, सः स्वयम् अथवा अधिकृत-प्रतिनिधिना अस्याः योजनायाः अन्तर्गतं अभियोगं समर्पयितुं शक्नोति।

विलम्बः, सेवा-अप्रदानम्, अशुद्ध-शुल्क-निर्धारणम्, भारतीयरिजर्वबैङ्कस्य निर्देशानाम् अनुपालनाभावः, अथवा सेवायाः अन्यः कश्चन दोषः इत्येतेषु कारणेषु अभियोगः समर्पयितुं शक्यते।

अभियोगस्य ग्राह्यता

अस्यां योजनायां ग्राह्याः अभियोगाः के इति ज्ञातुं कृपया **भारतीयरिजर्वबैङ्कस्य समन्वित-ओम्बड्समैन-योजना, २०२६ इत्यस्य दशमं प्रकरणं (Clause 10)** अवलोकयन्तु।

अभियोगः तदैव ग्राह्यः भवति यदि-

- प्रथमं सः एक्स्सेस् फाइनान्स् लिमिटेड् इत्यस्य समीपे समर्पितः अस्ति।
- ३० दिनेषु उत्तरं न प्राप्तम् अथवा एक्स्सेस् फाइनान्स् लिमिटेड् इत्यनेन प्रदत्तम् उत्तरम् असन्तोषजनकम् अस्ति।
- अभियोगः निर्धारित-कालमर्यादायां समर्पितः अस्ति।
- विषयः कस्यचित् न्यायालयस्य अथवा न्यायाधिकरणस्य पुरतः प्रलम्बितः नास्ति।
- सर्वे अभियोगाः भारतीयरिजर्वबैङ्कस्य Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC) इत्यत्र प्राप्ताः प्रक्रियाकृताश्च भवन्ति। प्रारम्भिक-परीक्षणं ग्राह्यता-मापदण्डानुसारं क्रियते।
- अग्राह्य-अभियोगानां कारणानि भारतीयरिजर्वबैङ्कस्य समन्वित-ओम्बड्समैन-योजना, २०२६ इत्यस्य दशमप्रकरणस्य (२) उपधारायाम् निर्दिष्टानि सन्ति।

ग्राहकः कथम् अभियोगं समर्पयितुं शक्नोति?

सम्बद्धायाः NBFC-संस्थायै प्रथमं लिखित-निवेदनं समर्पयेत्।		यदि- NBFC-संस्थातः किमपि उत्तरं न प्राप्यते, अथवा अभियोगः पूर्णतया अथवा अंशतः निरस्तः भवति, अथवा NBFC-संस्थया प्रदत्तेन उत्तरेण ग्राहकः असन्तुष्टः भवति,		ग्राहकः अन्यस्य कस्यापि न्यायमञ्चस्य, प्राधिकरणस्य अथवा अन्यस्य विवाद-निवारण-मञ्चस्य शरणं न गतः,	तथा च तर्हि सः भारतीयरिजर्वबैंकस्य ओम्बड्समैनस्य समीपे अभियोगं समर्पयितुं शक्नोति। एषः अभियोगः NBFC-संस्थायाः उत्तरप्राप्तेः दिनाङ्कात् ९० दिनानां अन्तः समर्पणीयः।
---	---	--	--	--	---

प्रधान-नोडल-अधिकारी
(Principal Nodal Officer)

नामः सुश्री प्रीति सिंह

दूरभाषः : ०२२ - ६२२६०२४८

ई-मेलः :
Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

ओम्बड्समैनस्य अभियोग-पञ्जीकरण-पोर्टलः
<https://cms.rbi.org.in>

अभियोगाः ई-मेल-द्वारा अपि प्रेषयितुं शक्यन्ते अथवा मुद्रित-रूपेण CRPC इत्यस्मै प्रेषयितुं शक्यन्ते।

केन्द्रीकृत-प्राप्ति-प्रक्रिया-केन्द्रस्य (CRPC) सम्पर्क-विवरणम्

ई-मेलः - crpc@rbi.org.in

पता : केन्द्रीकृत-प्राप्ति-प्रक्रियाकरण-केन्द्रम् (CRPC)
भारतीय-आरक्षित-बैंकः सेन्ट्रल्-विस्टा, सेक्टर-१७,
चण्डीगढम् - १६००१७

निःशुल्क-दूरभाष-संख्याः #१४४४८

लोकपालः निर्णयं कथं करोति? ओम्बड्समैनस्य पुरतः कार्यवाही संक्षिप्त-प्रक्रिया-स्वरूपा भवति तथा च सा औपचारिक-वैधानिक-प्रक्रियाभिः न बध्यते।

- सामञ्जस्येन (Conciliation) विवादस्य समाधानं साधयितुं शक्नोति।
- नियमनाधीन-संस्थायै परामर्श (Advisory) दातुं शक्नोति।
- प्रत्यक्षरूपेण अथवा आभासीय-रूपेण (Virtual) श्रवणं (Hearing) आयोजयितुं शक्नोति।
- यदि अभियोगस्य समाधानं न भवति, तर्हि निर्णयम् (Award) प्रदातुं शक्नोति।

यदि ग्राहकः ओम्बड्समैनस्य निर्णयेन असन्तुष्टः भवति, तर्हि अपीलं कर्तुं शक्नोति किम्?

आम्। लोकपालेन प्रदत्तः निर्णयः अथवा Award अपीलयोग्यः अस्ति। अभियोगी Award-स्वीकृतिपत्रस्य प्राप्तेः दिनाङ्कात् ३० दिनानाम् अन्तः, अस्याः योजनायाः प्रशासनस्य उत्तरदायित्वं वहतः भारतीयरिजर्वबैंकस्य कार्यकारी-निदेशकः (Executive Director), यः अपीलीय-प्राधिकारी अस्ति, तस्य समीपे अपीलं समर्पयितुं शक्नोति।

टिप्पणीः • एषा वैकल्पिक-विवाद-निवारण-व्यवस्था (Alternate Dispute Resolution Mechanism) अस्ति।

- ग्राहकः स्वस्य विवाद-निवारणार्थं कस्मिन्नपि काले अन्यस्य न्यायालयस्य, प्राधिकरणस्य अथवा मञ्चस्य शरणं गन्तुं स्वतन्त्रः अस्ति। परन्तु तादृशे सति सः RBI-ओम्बड्समैनस्य समीपं तदेव प्रकरणं पुनः न नेतुं शक्नोति।
- यदि अभियोगः योजनानुसारं ग्राह्यः न भवति, तर्हि लोकपालः अथवा उप-लोकपालः (Deputy Ombudsman) तम् अभियोगं निरस्तुं शक्नोति।

योजनायाः विस्तृत-विवरणार्थं कृपया <https://www.rbi.org.in> इति जालस्थलं पश्यन्तु।