



भारतीय रिज़र्व बैंक

Reserve Bank of India

केंद्रीय प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र

Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC)

आरबीआई/सीएमएस/N202324011036006/2023-24

दिनांक : 14-02-2024

RBI/CMS/N202324011036006/2023-24

Date: 14-02-2024

श्री/सुश्री REKHA GUPTA

Shri/Ms. REKHA GUPTA

9 108 Mahaveer Ganj, Aligarh, Uttar Pradesh, India

महोदया/महोदय

Madam/Dear Sir

**शिकायत बंद करने की सूचना : शिकायत N202324011036006, AXIS BANK LIMITED के विरुद्ध**

**Closure Intimation: Complaint N202324011036006 against AXIS BANK LIMITED**

कृपया **AXIS BANK LIMITED** के विरुद्ध आरबीआई को प्रेषित दिनांक 14-02-2024 10:44:05 का अपनी शिकायत देखें

Please refer to your complaint dated 14-02-2024 10:44:05 against **AXIS BANK LIMITED** sent to RBI

2. आपकी शिकायत में दी गई सूचना के अनुसार, यह पाया गया है कि आपने आरबीआई से संपर्क करने से पहले **AXIS BANK LIMITED** के पास अपनी शिकायत दर्ज नहीं की है। रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत वर्तमान शिकायत निवारण ढाँचे के अनुसार, शिकायतकर्ताओं को पहले उस विनियमित संस्था से संपर्क करना आवश्यक है जिसके विरुद्ध वे शिकायत दर्ज करना चाहते हैं। इसके अलावा आपकी शिकायत रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के दायरे से बाहर है।

2. Based on the information provided in your complaint, it was observed that you had not filed your complaint with **AXIS BANK LIMITED** before approaching RBI. In terms of the extant grievance redress framework under the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021, complainants are required to first approach the Regulated Entity against whom they wish to lodge a complaint. In view of the same, your complaint is outside the purview of the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021.

3. तदनुसार, यह प्रथम स्वरूप के शिकायत होने के कारण, इसको अस्वीकार्य वर्गीकृत किया गया है और रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के खंड 10(2)(a)(i), जो निम्नप्रकार है, के तहत बंद किया जाता है:

**"Complaint is non-maintainable under Clause 10 (2) (a) (i) of the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 : 'First Resort Complaint'."**

3. Accordingly, being a First Resort Complaint, your complaint was classified as Non-Maintainable and closed under clause 10(2)(a)(i) of the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021, which reads as under:

**"Complaint is non-maintainable under Clause 10 (2) (a) (i) of the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 : 'First Resort Complaint'."**

4. कृपया ध्यान दें कि उपर्युक्त खंड के तहत बंद की गई शिकायतें रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत अपील योग्य नहीं हैं।

4. Please note that the complaints closed under the above clause are non-appealable under the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021.

5. तथापि आपकी शिकायत के निवारण हेतु **AXIS BANK LIMITED** को अग्रेषित किया गया है।

5. Your complaint has, however, been forwarded to **AXIS BANK LIMITED** for redress.

6. अगर आपको, **AXIS BANK LIMITED** से शिकायत दर्ज करने के पश्चात 30 दिनों के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है, या **AXIS BANK LIMITED** द्वारा आपकी शिकायत को पूर्णतः या अंशिक रूप से खारिज किया जाता है, और आप उनके उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं तो, आप आरबीआई लोकपाल के पास पुनः शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

6. In case, you do not receive any reply from **AXIS BANK LIMITED** within a period of 30 days of filing your complaint, or your complaint is rejected wholly or partially by **AXIS BANK LIMITED**, and you are not satisfied with the reply, you may file a complaint once again with the RBI Ombudsman.

7. इस के संबंध में कोई सूचना/स्पष्टीकरण हेतु, आप Toll Free Number: 14448 (Between 9:30AM - 5:15PM) पर संपर्क कर सकते हैं।

7. For any information/clarification, you may approach us on Toll Free Number: 14448 (Between 9:30AM - 5:15PM)

8. यह एक सिस्टम जनरेटड पत्र है और इसमें हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है। इस ईमेल के लिए उत्तर न दें। इस ईमेल पर प्रेषित उत्तर के लिए किसी भी प्रकार का जवाब नहीं दिया जा सकता।

8. This is a system generated letter and does not require a signature. Please do not reply to this email. Replies to this email cannot be responded to.

सादर,

Regards,

आरबीआई सीआरपीसी

RBI CRPC