రిజర్వ్ బ్యాంక్ – ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం

2021 ముఖ్య లక్షణాలు

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021 అనేది నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వచ్చింది. ఆర్‌బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ మెకానిజం యొక్క అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం 'ఒక దేశం ఒక అంబుడ్స్‌మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. ఇది ఆర్‌బిఐ యొక్క ప్రస్తుతం ఉన్న మూడు అంబుడ్స్‌మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది, అవి (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2019.

> **<u>వర్తింపు</u>**: భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా నియంత్రించబడే అన్ని సంస్థలు (అంటే బ్యాంకులు / ఎన్‌బిఎఫ్‌సిలు / చెల్లింపు వ్యవస్థ ఆపరేటర్లు)

> **<u>పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రక్రియ:</u>**

<u>I.</u> <u>ఫిర్యాదుకు కారణాలు</u>: సేవలో లోపంగా పరిణమించే నియంత్రిత సంస్థ (ఆర్ఇ) యొక్క ఏదైనా చర్య/విస్మరణ సందర్భంలో వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు.

"అధీకృత ప్రతినిధి" అంటే, అంబుడ్స్‌మన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారునికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వ్రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం పొందిన ఒక న్యాయవాది కాకుండా (ఆ న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప) ఇతర వ్యక్తి.

<u>II.</u> <u>ఆ ఫిర్యాదు పథకం కిందికి రాదు</u>, <u>ఇలా అయితే తప్ప</u>:

a) ఫిర్యాదుదారు, పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశారు మరియు

i. నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఆ సమాధానంతో ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి సమాధానం అందలేదు; మరియు

ii. నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని ఫిర్యాదుదారు స్వీకరించిన తర్వాత ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేయబడింది.

b) ఫిర్యాదు అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు ఏదైతే ఇప్పటికే:

i. అంబుడ్స్‌మన్ ముందు పెండింగ్‌లో ఉంది లేదా అంబుడ్స్‌మన్ ద్వారా మెరిట్‌ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినది లేదా డీల్ చేయబడినది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులు, లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిపి అందుకోబడినా లేదా అందుకోబడకపోయినా;

ii. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ (ప్రత్యేకన్యాయస్థానం) లేదా ఆర్బిట్రేటర్ (మధ్యవర్తి) లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్‌లో ఉన్నది; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా, మెరిట్‌ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినది లేదా డీల్ చేయబడినది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులు, లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిపి అందుకోబడినా లేదా అందుకోబడకపోయినా.

c) స్వభావపరంగా ఫిర్యాదు దుర్వినియోగ పూరితమైనది లేదా నిష్ప్రయోజనకరమైనది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు;

d) ఆ ఫిర్యాదు నియంత్రిత సంస్థకు అటువంటి క్లెయిమ్‌ల కోసం లిమిటేషన్ చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోపు చేయబడింది;

e) పథకంలోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు;

f) ఫిర్యాదుదారు ద్వారా ఫిర్యాదు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప, న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధికార ప్రతినిధి ద్వారా చేయబడింది.

III. పథకం కింద ఫిర్యాదు నిర్వహించదగినది-కాకపోవడానికి గల కారణాలలో ఇటువంటి అంశాలు ఉంటాయి-

a) ఆర్ఇ యొక్క వాణిజ్యపరమైన తీర్పు/వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయం;
b) ఒక అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు ఆర్ఇ మధ్య వివాదం;
c) నేరుగా అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఉద్దేశించబడని ఫిర్యాదు;
d) ఒక ఆర్ఇ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;
e) ఒక చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;
f) ఆర్‌బిఐ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ;
g) ఆర్ఇ ల మధ్య వివాదం; మరియు
h) ఆర్ఇ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

> **ఫిర్యాదు దాఖలు ప్రక్రియ:**

ఆర్ఇకు లిఖితపూర్వక ఫిర్యాదు

30 రోజుల ముగింపు వద్ద

ఆర్ఇ ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడితే మరియు కస్టమర్ ఆ ప్రత్యుత్తరంతో అసంతృప్తి చెందారు

లేదా

ఆర్ఇ నుండి

కస్టమర్ ఏ ఇతర ఫోరమ్ సమీపించి ఉండకపోతే

అంబుడ్స్‌మన్‌తో ఫిర్యాదు చేయండి

(ఆర్ఇ నుండి సమాధానం అందిన ఒక సంవత్సరం; లేదా ఆర్ఇ నుండి సమాధానం రాకపోతే ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులు లోపల)

A) CMS పోర్టల్ (https://cms.rbi.org.in); లేదా

B) కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)కి ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక మోడ్ (ఫార్మాట్ జత చేయబడింది)

Email: CRPC@rbi.org.in

చిరునామా: CRPC, ఆర్‌బిఐ, సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్-160 017. సంప్రదింపు కేంద్రం టోల్ ఫ్రీ నెం - 14448తో (సమయం - ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)

> **పై అధికారముగల అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయండి:**

- అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయం ద్వారా అందజేయబడిన తీర్పు లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణతో వేదనకు గురైన ఫిర్యాదుదారు, తీర్పు అందజేయబడిన లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, వినియోగదారుల ఎడ్యుకేషన్ మరియు రక్షణ విభాగం (సిఇపిడి), ఆర్‌బిఐకి అప్పీల్ చేసుకోవడానికి ఇష్టపడవచ్చు.
- పై అధికారముగల అథారిటీ, గడువులోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి ఫిర్యాదుదారునికి తగిన కారణం ఉందని వారు సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

> **ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:**

- అంబుడ్స్‌మన్ ముందు విచారణలు స్వభావపరంగా సారాంశం అయి ఉంటాయి.
- సులభతరం చేయడం, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది, ఒకవేళ చేరుకోబడనట్లయితే, తీర్పు/ఉత్తరువు జారీ చేయవచ్చు

గమనిక:

- ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం.
- ఫిర్యాదుదారుకు కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారాన్ని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ ఉంది.

మరిన్ని వివరాల కోసం, దయచేసి ఇన్ క్రెడ్ వెబ్సైట్ WWW.INCRED.COM లో లేదా ఆర్బిఐ వెబ్సైట్ WWW.RBI.ORG.IN లో అందుబాటులో ఉన్న పథకం వివరాలను చూడండి. పథకం కాపీ మా శాఖలలో కూడా అందుబాటులో ఉంది, ఇది అభ్యర్థనపై సూచన కోసం కస్టమర్కు అందించబడుతుంది.