

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం 2021

ప్రధాన లక్షణాలు

❖ **వర్తింపు:**

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వచ్చింది.

ఈ పథకం కింద మినహాయించబడని మేరకు, బ్యాంక్ లేదా నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ, లేదా సిస్టమ్ పార్టీసిపెంట్ లేదా క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీ లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించే ఏదైనా ఇతర సంస్థకు వర్తిస్తుంది;

❖ **పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ:**

• **ఫిర్యాదుకు గల కారణాలు:**

నియంత్రిత సంస్థ (RE) యొక్క ఏదైనా చర్య/లోపం వల్ల సేవలో లోపం ఏర్పడితే, వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

'సేవలో లోపం' అంటే ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో లేదా దానికి సంబంధించిన ఇతర సేవలలో ఉన్న లోపం లేదా అసంపూర్ణత, దీనిని నియంత్రిత సంస్థ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సి ఉంటుంది, దీనివల్ల కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం లేదా హాని జరగవచ్చు లేదా జరగకపోవచ్చు.

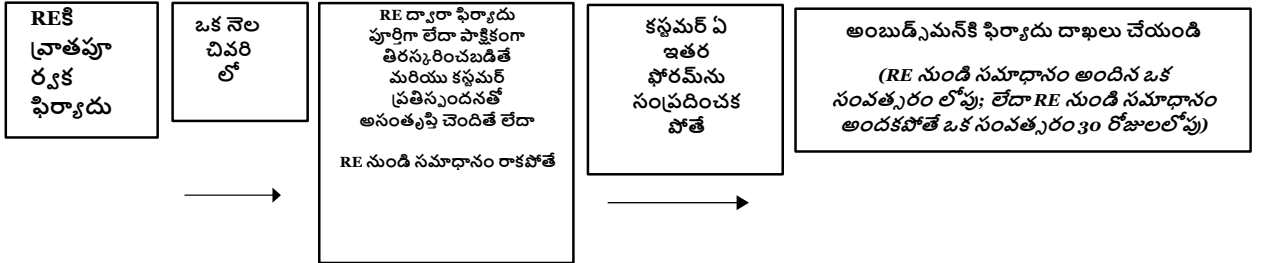
'అధీకృత ప్రతినిధి' అంటే న్యాయవాది కాకుండా (న్యాయవాది బాధితుడు అయితే తప్ప) అంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే విచారణలో ఫిర్యాదుదారుడికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి సక్రమంగా నియమించబడి, వ్రాతపూర్వకంగా అధికారం పొందిన వ్యక్తి.

• **కింది సందర్భాలలో తప్ప, ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చెల్లదు:**

- a. ఫిర్యాదుదారుడు, ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి మరియు
 - i. ఆ ఫిర్యాదును నియంత్రిత సంస్థ పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించి ఉండాలి, మరియు ఫిర్యాదుదారుడు ఆ జవాబుతో సంతృప్తి చెందకపోవడం; లేదా నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజుల తర్వాత కూడా ఫిర్యాదుదారుడికి ఎటువంటి జవాబు అందకపోవడం; మరియు
 - ii. ఫిర్యాదుదారుడు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన జవాబు అందిన ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా, ఎటువంటి జవాబు అందనట్లయితే, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయాలి.
- b. ఫిర్యాదు అనేది ఇప్పటికే ఉన్న అదే కారణానికి సంబంధించినది కాకూడదు అవి:
 - i. అదే ఫిర్యాదుదారుడి నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో పాటుగా లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది నుండి అందినప్పటికీ, అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా పరిష్కరించబడిన లేదా దాని యోగ్యతల ఆధారంగా వ్యవహరించబడినది;
 - ii. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఠ్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న కేసు; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఠ్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించబడినా
- c. ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా వ్యర్థమైనది లేదా స్వభావరీత్యా ఇబ్బందికరమైనది కాదు;

- d. పరిమితి చట్టం, 1963 కింద సూచించిన పరిమితి కాలం ముగిసేలోపు, అటువంటి వాదనల కోసం నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది;
 - e. పథకం యొక్క నిబంధన 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారుడు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తాడు;
 - f. న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప, ఫిర్యాదుదారుడు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు దాఖలు చేస్తారు.
- పథకం కింద ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు ఈ క్రింది అంశాలతో సంబంధం కలిగి ఉంటాయి:
 - a. RE యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
 - b. అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు RE మధ్య వివాదం;
 - c. అంబుడ్స్‌మన్‌కు నేరుగా ఫిర్యాదు చేయబడని ఫిర్యాదు;
 - d. RE యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వహకుల పై సాధారణ ఫిర్యాదులు;
 - e. చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;
 - f. RBI నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ;
 - g. RE ల మధ్య వివాదం; మరియు
 - h. RE యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

❖ ఫిర్యాదు దాఖలు ప్రక్రియ:



<p>ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు:</p> <p>పేరు: సోనల్ కుమార్ టెలిఫోన్ నంబర్: +91 8047168295 ఇమెయిల్ ఐడి: nodalofficer@godrejfinance.com</p>	<p>అంబుడ్స్‌మ్యాన్ యొక్క ఫిర్యాదు లాడ్డింగ్ పోర్టల్:</p> <p>https://cms.rbi.org.in</p> <p>సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC) సంప్రదింపు వివరాలు</p> <p>ఇమెయిల్ ఐడి: crpc@rbi.org.in</p> <p>చిరునామా: సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017</p> <p>టోల్ ఫ్రీ నెం. - 14448</p>
--	---

❖ **అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయండి:**

అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదును తిరస్కరించిన సందర్భంలో బాధిత ఫిర్యాదుదారుడు, ఫిర్యాదు అందిన తేదీ లేదా తిరస్కరించబడిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ & ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్ (CEPD), RBIకి అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.

ఫిర్యాదుదారుడు ఆ సమయంలోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీలేట్ అథారిటీ సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా అదనపు గడువును అనుమతించవచ్చు.

❖ **ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:**

- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు సారాంశంగా ఉంటాయి.
- సహాయం, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది, చేరుకోకపోతే, అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు

❖ **గమనిక:**

- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం.
- ఫిర్యాదుదారుడు కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఐఐఐఐ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీని సంప్రదించే సైచ్చను కలిగి ఉంటాడు.
- ఈ పథకం యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం <https://www.rbi.org.in> ని చూడండి.