

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత ఓంబుడ్స్మన్ పథకం 2026

ముఖ్య లక్షణాలు

❖ వర్తింపు:

సమీకృత ఓంబుడ్స్మన్ పథకం, 2026 ("పథకం") 1 జూలై 2026 నుండి అమలులోకి వచ్చింది. ఈ పథకం పరిధిలోకి వచ్చే నియంత్రిత సంస్థల (Regulated Entities) పై చేసే ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన, శీఘ్రమైన, వివాదరహిత ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించడం దీని లక్ష్యం.

ఈ పథకం బ్యాంకులు లేదా నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ, లేదా నాన్-బ్యాంక్ ప్రీమియిడ్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ జారీదారు, లేదా క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీ, లేదా భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("ఆర్బీఐ") ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించే ఏదైనా ఇతర సంస్థపై, పథకం కింద మినహాయించబడిన మేరకు తప్ప, వర్తిస్తుంది;

❖ నిర్వచనాలు:

'సేవలో లోపం' అంటే నియంత్రిత సంస్థ చట్టప్రకారం లేదా ఇతరత్రా అందించవలసిన ఏదైనా సేవలో ఉన్న లోటు లేదా అసమర్థత, దీని వలన వినియోగదారునికి ఆర్థిక నష్టం లేదా హాని జరగవచ్చు లేదా జరగకపోవచ్చు;

'అప్పీలు అధికారి' అంటే రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క వినియోగదారు విద్య మరియు రక్షణ విభాగానికి ఇన్చార్జ్ అయిన ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్;

'అధికృత ప్రతినిధి' అంటే న్యాయవాది కాకుండా, ఆర్బీఐ ఓంబుడ్స్మన్ ఎదుట జరిగే విచారణలో ఫిర్యాదుదారు తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి సక్రమంగా నియమించబడి, లిఖితపూర్వకంగా అధికారం పొందిన వ్యక్తి;

'తీర్పు (అవార్డు)' అంటే నిర్దేశిత కాలపరిమితిలోపు తన బాధ్యతలను నిర్దిష్టంగా నెరవేర్చడం కోసం ఆర్బీఐ ఓంబుడ్స్మన్ పథకంలోని 15వ నిబంధన కింద నియంత్రిత సంస్థకు జారీ చేసే ఆదేశం;

'ఫిర్యాదు' అంటే నియంత్రిత సంస్థ తరపున సేవలో లోపం ఉన్నదని ఆరోపిస్తూ, దాని వినియోగదారు లేదా అతని/ఆమె అధికృత ప్రతినిధి సమర్పించిన లిఖితపూర్వక విన్నపం, ఇందులో పథకంలోని నిబంధనల కింద ఉపశమనం కోరడం జరుగుతుంది;

'వినియోగదారు' అంటే నియంత్రిత సంస్థ అందించే సేవను ఉపయోగించే, లేదా దాని కోసం దరఖాస్తుదారు అయిన వ్యక్తి.

❖ పథకం కింద ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం:

• ఫిర్యాదుకు ఆధారాలు:

నియంత్రిత సంస్థ ("ఆర్ఈ") యొక్క ఏదైనా చర్య/విస్మరణ వలన సేవలో లోపం ఏర్పడినప్పుడు, వ్యక్తి స్వయంగా లేదా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు;

• ఫిర్యాదు విచారణార్హతకు ఆధారాలు:

క. కింది షరతులు నెరవేరినప్పుడు మాత్రమే పథకం కింద ఒక ఫిర్యాదు విచారణార్హమవుతుంది:

- ఫిర్యాదు నేరుగా ఆర్బీఐ ఓంబుడ్స్మన్ కు సంబోధించి ఉండాలి. అయితే, ఆర్బీఐని కేవలం కాపీలో పేర్కొన్న/గుర్తించిన సమాచారం (ఈ-మెయిల్ ద్వారా అయినా లేదా భౌతిక రూపంలో అయినా) ఇందులో చేర్చబడదు; మరియు
- ఫిర్యాదు, ఫిర్యాదుదారు స్వయంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా ఒక అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా దాఖలు చేయబడి ఉండాలి, న్యాయవాద బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప; మరియు
- ఫిర్యాదుదారు పథకంలోని 11వ నిబంధనలో నిర్దేశించిన పూర్తి సమాచారాన్ని అందించాలి; మరియు

- iv. ఫిర్యాదు స్వభావరీత్యా దూషణాత్మకంగా లేదా అల్పమైనదిగా లేదా వేధించేదిగా ఉండకూడదు; మరియు
- v. ఫిర్యాదుదారు పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంతృత్వ సంస్థకు మొదట లిఖితపూర్వకంగా లేదా ఇతర ఏదైనా విధానం ద్వారా ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి, ఫిర్యాదు చేసిన ఆధారాన్ని ఫిర్యాదుదారు చూపగలిగి ఉండాలి; మరియు
- vi. నియంతృత్వ సంస్థ ఫిర్యాదును అందుకున్న తర్వాత ఫిర్యాదుదారుకు 30 రోజులలోపు లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్, నేషనల్ పేమెంట్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా, లేదా కార్డ్ నెట్ వర్క్ మార్గదర్శకాల ప్రకారం, ఏదైనా ఉంటే, నిర్దేశించిన సమయంలోపు (వీటిలో ఏది ఎక్కువైతే అది) ఎటువంటి సమాధానం అందకపోయినా; లేదా నియంతృత్వ సంస్థ ఇచ్చిన సమాధానం/పరిష్కారంతో ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందకపోయినా; మరియు
- vii. ఫిర్యాదు, ఉప-నిబంధన (1)(చ) లో నిర్దేశించిన కాలపరిమితి ముగిసే తేదీ లేదా సంబంధిత నియంతృత్వ సంస్థ నుండి వచ్చిన చివరి సమాచారం తేదీ, వీటిలో ఏది తరువాతిదైతే అది, నుండి 90 రోజులలోపు ఆర్ బీఐ ఓంబుడ్స్ మన్ కు చేయబడి ఉండాలి; మరియు
- viii. ఎటువంటి దావా కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 కింద నిర్దేశించిన పరిమితి కాలం ముగియక ముందే నియంతృత్వ సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడి ఉండాలి.

ఖ. ఫిర్యాదు, ఇప్పటికే కింది విధంగా ఉన్న అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాకూడదు:

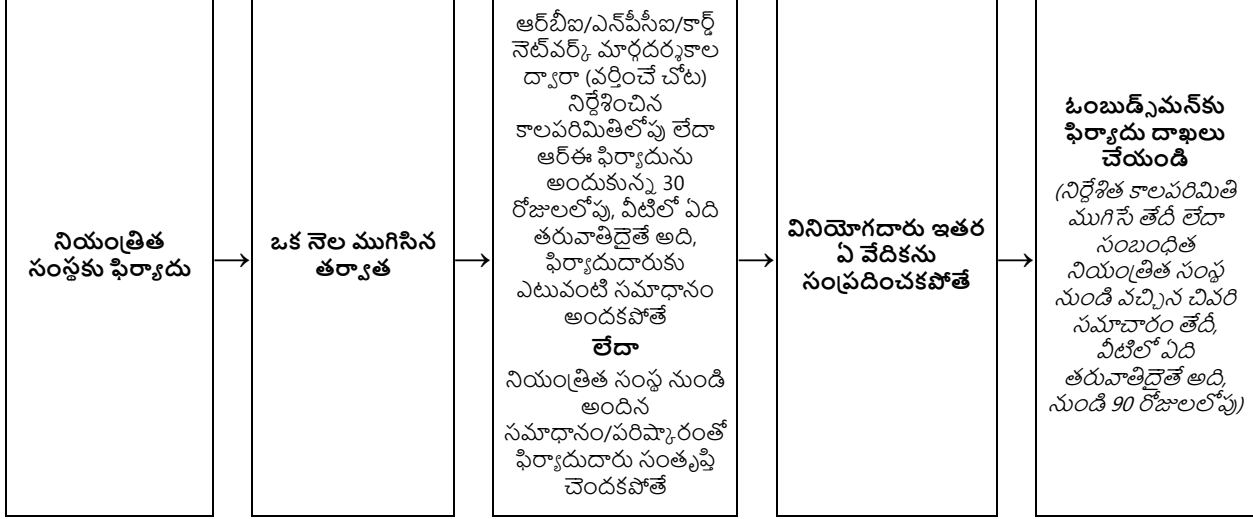
- i. ఆర్ బీఐ ఓంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం ఎదుట పెండింగ్ లో ఉన్నది, అది అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి వచ్చినా రాకపోయినా లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి ఉన్నా;
- ii. ఆర్ బీఐ ఓంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం ద్వారా మెరిట్ ఆధారంగా పరిష్కరించబడినది లేదా పరిశీలించబడినది, అది అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి వచ్చినా రాకపోయినా లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి ఉన్నా;
- iii. ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఇతర ఏదైనా న్యాయ లేదా అర్థ-న్యాయ వేదిక ఎదుట పెండింగ్ లో ఉన్నది, అది అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి వచ్చినా రాకపోయినా లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి ఉన్నా;
- iv. ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఇతర ఏదైనా న్యాయ లేదా అర్థ-న్యాయ వేదిక ద్వారా మెరిట్ ఆధారంగా పరిష్కరించబడినది లేదా పరిశీలించబడినది, అది అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి వచ్చినా రాకపోయినా లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి ఉన్నా;

• పథకం కింద ఫిర్యాదు విచారణకు అనర్హమవడానికి ఆధారాలు కింది వంటి విషయాలకు సంబంధించినవి:

- క. నియంతృత్వ సంస్థ యొక్క వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయం/తీర్మానం;
- ఖ. ఒక విక్రేత మరియు నియంతృత్వ సంస్థ మధ్య వివాదం;
- గ. నియంతృత్వ సంస్థ యొక్క యాజమాన్యం లేదా అధికారులపై చేసే ఫిర్యాదులు;
- ఘ. న్యాయ/అర్థ-న్యాయ లేదా చట్టబద్ధమైన లేదా చట్ట అమలు అధికారి ఆదేశాల పాటింపులో చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;
- జ. ఆర్ బీఐ నియంత్రణ పరిధిలోకి రాని సేవ;
- చ. నియంతృత్వ సంస్థల మధ్య వివాదం;
- ఛ. నియంతృత్వ సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం;
- జ. క్రెడిట్ ఇన్ సూరేషన్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) చట్టం, 2005 లోని సెక్షన్ 18లో పరిష్కారం కల్పించబడిన ఫిర్యాదు; మరియు
- ఝ. పథకం కింద చేర్చబడిన నియంతృత్వ సంస్థ వినియోగదారులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు.

పథకంలోని ఉప-నిబంధన (1) లో నిర్దేశించిన అర్హత షరతులను నెరవేర్చని ఫిర్యాదులు మరియు పథకంలోని ఉప-నిబంధన (2) లో పేర్కొన్న ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదుదారుకు తగిన సమాచారం ఇస్తూ, తదుపరి పరిశీలన లేకుండా, మొదటనే విచారణకు అనర్హమైనవిగా తిరస్కరించబడతాయి.

❖ ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం:



పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు పేరు: సోనల్ కుమార్ హోదా: ముఖ్య నోడల్ అధికారి టెలిఫోన్ నం.: +91 8047168295 ఈ-మెయిల్ ఐడీ: nodalofficer@godrejfinance.com (ఫిర్యాదుదారుకు 15 పని దినాలలోపు సంతృప్తికరమైన సమాధానం అందకపోతే)	ఆర్బీఐ ఓంబుడ్స్మన్ యొక్క ఫిర్యాదు దాఖలు పోర్టల్: https://cms.rbi.org.in ఈ-మెయిల్ లేదా భౌతిక విధానం కోసం కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC) సంప్రదింపు వివరాలు: ఈ-మెయిల్ ఐడీ: crpc@rbi.org.in చిరునామా: కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC), భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, సెక్షన్ 17, చండీగడ్ - 160017 టోల్ ఫ్రీ నం. - 14448 (ఫిర్యాదు చేసిన 30 రోజులలోపు ఎటువంటి సమాధానం రాకపోతే లేదా ఫిర్యాదు పూర్తిగా/పాక్షికంగా తిరస్కరించబడి, సమాధానంతో వినియోగదారు అసంతృప్తిగా ఉంటే)
--	--

❖ అప్పీలు అధికారి ఎదుట అప్పీలు:

పథకంలోని 15(1) నిబంధన కింద ఒక తీర్పు (అవార్డు) వలన బాధితుడైన ఫిర్యాదుదారు, తీర్పు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, వినియోగదారు విద్య & రక్షణ విభాగం (CEPD), ఆర్బీఐ ఎదుట అప్పీలు చేయవచ్చు;

ఫిర్యాదుదారుకు నిర్దేశిత సమయంలోపు అప్పీలు చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందితే, అప్పీలు అధికారి 30 రోజులకు మించని అదనపు కాలాన్ని అనుమతించవచ్చు.

❖ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- ఆర్బీఐ ఓంబుడ్స్మన్ ఎదుట జరిగే విచారణ సంక్షిప్త స్వభావం కలిగి ఉంటుంది.
- నియంత్రిత సంస్థ, ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత, ఫిర్యాదులోని ఆరోపణలకు తన లిఖితపూర్వక సమాధానాన్ని, తాను ఆధారపడిన పత్రాల ప్రతులను జతచేస్తూ, ఆర్బీఐ ఓంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ఎదుట 15 రోజులలోపు దాఖలు చేయాలి.
అయితే, ఆర్బీఐ ఓంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం, నియంత్రిత సంస్థ లిఖితపూర్వక అభ్యర్థన మేరకు, దాని లిఖిత సమాధానం మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడానికి తగినదిగా భావించే అదనపు సమయాన్ని మంజూరు చేయవచ్చు.
- ఆర్బీఐ ఓంబుడ్స్మన్, అవసరమని భావిస్తే మరియు ఫిర్యాదు పరిస్థితుల ఆధారంగా, ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా పరిష్కారం మరియు సెటిల్మెంట్ కు దారితీసే చర్య తీసుకోవాలని ఏ దశలోనైనా నియంత్రిత సంస్థకు ఒక సలహా జారీ చేయవచ్చు, మరియు
(క) నియంత్రిత సంస్థ నిర్దేశిత సమయంలోపు చర్య తీసుకుని సలహాను పాటిస్తే మరియు ఫిర్యాదుదారు దానిని అంగీకరిస్తే, ఫిర్యాదు 14(8)(ఖ) నిబంధన కింద మూసివేయబడుతుంది;
(ఖ) ఫిర్యాదుదారు నిర్దేశిత సమయంలోపు స్పందించకపోతే లేదా మెరిట్ లేనిదిగా తేలే ఏదైనా అభ్యంతరాన్ని లేవనెత్తితే, ఫిర్యాదు వరుసగా 14(8)(క) నిబంధన లేదా 14(8)(ఘ) నిబంధన కింద మూసివేయబడుతుంది;
- సులభీకరణ, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది; పరిష్కారం కుదరకపోతే, తీర్పు/ఆదేశం జారీ చేయవచ్చు.

❖ గమనిక:

- ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం.
- ఫిర్యాదుదారు న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఇతర ఏదైనా వేదిక లేదా అధికారిని సంప్రదించడానికి స్వేచ్ఛ కలిగి ఉన్నారు.
- పథకం యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం <https://www.rbi.org.in> చూడండి.