

## ముఖ్యమైన లక్షణాలు: రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఏకీకృత అంబుడ్స్ మస్ స్కీమ్, 2021

ఈ పథకం RBI యొక్క ప్రస్తుతమున్న మూడు అంబుడ్స్ మస్ పథకాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది, అవి (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మస్ పథకం, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్ మస్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్ మస్ పథకం, 2019. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులకు RBIచే నియంత్రించబడే సంస్థలచే అందించబడిన సేవల్లో లోపాలున్నా, కస్టమర్లను సంతృప్తిపరిచే విధంగా పరిష్కరించకపోయినా లేదా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా 30 రోజుల వ్యవధిలో ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వకపోయినా ఈ పథకం ఖర్చు-రహిత పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది. RBI అంబుడ్స్ మస్ కార్యచరణ అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం 'ఒకే దేశం ఒకే అంబుడ్స్ మస్' విధానాన్ని కూడా అవలంబిస్తుంది.

### ముఖ్యమైన లక్షణాలు:

- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934, బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949 మరియు పేమెంట్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007 నిబంధనల ప్రకారం భారతదేశంలోని నియంత్రిత సంస్థ తన వినియోగదారులకు అందించే సేవలకు ఈ పథకం వర్తిస్తుంది.
- “నియంత్రిత సంస్థ” అంటే పథకం కింద మినహాయించని మేరకు బ్యాంకు లేదా బ్యాంకులకు సంబంధించని ఆర్థిక వ్యవస్థ లేదా పథకంలో నిర్వచించబడిన వ్యవస్థ లేదా ఎప్పటికప్పుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా పేర్కొనబడే ఏదైనా ఇతర సంస్థ.
- స్కీమ్ కింద వారికి అప్పగించిన విధులను నిర్వహించడానికి రిజర్వ్ బ్యాంక్ తన అధికారులలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందిని అంబుడ్స్ మస్ మరియు డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మస్ గా నియమించవచ్చు.
- అంబుడ్స్ మస్ లేదా డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మస్ నియామకం, సందర్భానుసారంగా, ఒకసారికి మూడు సంవత్సరాలకు మించకుండా ఉంటుంది.
- ఆన్లైన్ పథకం కింద చేసిన ఫిర్యాదులు పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>)లో నమోదు చేయబడతాయి.
- ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ (ఇ-మెయిల్) మరియు ఫిజికల్ ఫారమ్ లోని ఫిర్యాదులు, పోస్టల్ మరియు హ్యాండ్ డెలివరీ చేసిన ఫిర్యాదులతో సహా పరిష్కరించబడతాయి మరియు పరిశీలన మరియు ప్రాథమిక ప్రక్రియల కోసం స్థాపించబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ కు పంపబడతాయి.
- ఫిర్యాదు భౌతిక రూపంలో సమర్పించబడినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధిచే సంతకం చేయబడాలి.
- ఫిర్యాదు ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక పద్ధతిలో మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ చే సూచించబడిన సమాచారాన్ని కలిగిన విధానంలో సమర్పించబడాలి.
- కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రక్రియల కేంద్రం (CRPC) సంప్రదింపు వివరాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి

ఇమెయిల్ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

సంప్రదించాల్సిన చిరునామా

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం,

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,

చండీగడ్ - 160017

- అంబుడ్స్మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ నియంత్రిత సంస్థల సేవలలో లోపానికి సంబంధించిన కష్టమర్ల ఫిర్యాదులను పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు.
- అంబుడ్స్మన్ వద్దకు వచ్చే వివాదాలలో అవార్డును ఆమోదించే వివాదానికి సంబంధించిన అంశం పై ఎటువంటి పరిమితి లేదు.
- కానీ , పర్యవసానంగా ఫిర్యాదుదారుకు సంభవించే ఏ నష్టమైనా , ఫిర్యాదుదారుడి సమయం, చేసిన ఖర్చులు మరియు ఫిర్యాదుదారు అనుభవించిన వేధింపు/మానసిక వేదన కోసం భారతీయ రూపాయిలు 1 లక్ష వరకు, అదనంగా 20 లక్షల రూపాయల వరకు పరిహారాన్ని అందించే అధికారం అంబుడ్స్మన్కు ఉంటుంది.
- అంబుడ్స్మన్కు అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే మరియు ముగించే అధికారం ఉండగా, డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్కు స్కీమ్లోని క్లాజ్ 10 కింద వచ్చే ఫిర్యాదులను మరియు స్కీమ్లోని క్లాజ్ 14 కింద పేర్కొన్న విధంగా సులభతరం చేయడం ద్వారా పరిష్కరించబడిన ఫిర్యాదులను మూసివేయడానికి అధికారం ఉంటుంది.
- సేవలో లోపానికి దారితీసే నియంత్రిత సంస్థ యొక్క చట్టం లేదా విస్మరణ వల్ల బాధించబడిన ఏవినియోగదారుడైనా వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఎటువంటి ఫిర్యాదులు ఈ పథకం కింద కింది అంశాలకు సంబంధించినవి కావు:

- నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం
- అవుట్సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి వికేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం
- నేరుగా అంబుడ్స్మన్కు ఫిర్యాదు చేయని ఫిర్యాదు
- ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా చేసే సాధారణ ఫిర్యాదులు
- చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం ఉన్న సంస్థ యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ
- నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం; మరియు
- నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం

- ఫిర్యాదు ఈ క్రింది విధంగా లేకపోతే స్కీము క్రిందకు రాదు :
  1. ఫిర్యాదుదారు, పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసిన యెడల మరియు
    - నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోయినా; లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి సమాధానం రాకపోయినా ; మరియు

- ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదుకు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.
2. ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కానప్పుడు -
- అంబుడ్స్మన్ వద్ద పెండింగ్ లో ఉన్నది లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా చేయబడుతున్నది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా
  - ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రిటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నది ; లేదా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రిటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా పరిష్కరించబడుతున్నది
3. ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికీరానిది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాకూడదు.
4. అటువంటి క్లెయిమ్ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి వ్యవధి ముగియకముందే నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది.
5. స్కేమ్ లోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందించాలి.
6. న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప ఫిర్యాదు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా చేయబడుతుంది.
7. అంబుడ్స్మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ సులభతరం లేదా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదుదారు మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య ఒప్పందం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.
8. నియంత్రిత సంస్థ , ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తర్వాత, స్పష్టత కోసం అంబుడ్స్మన్ ముందు 15 రోజులలోపు, దానితో పాటు ఆధారపడిన పత్రాల కాపీలతో ఫిర్యాదులోని ప్రశ్నలకు సమాధానంగా దాని వ్రాతపూర్వక ప్రతిని సమర్పించాలి.
9. ఒకవేళ ఫిర్యాదును సులభతరం చేయడం ద్వారా పరిష్కరించబడనట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుని నియంత్రిత సంస్థ అధికారులతో సమావేశంతో సహా సముచితంగా పరిగణించే చర్యను, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం ప్రారంభించవచ్చు.
10. ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినట్లు ఎప్పుడు పరిగణించబడుతుంది అంటే :
- అంబుడ్స్మన్ జోక్యంపై ఫిర్యాదుదారులతో నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా పరిష్కరించబడినా; లేదా
  - ఫిర్యాదుదారు వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించినా లేదా మరొక విధంగా (రికార్డు చేయబడవచ్చు) ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం యొక్క విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని; లేదా
  - ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నా.

11. ఫిర్యాదు ఈ విధంగా చేసినట్లుగా కనిపిస్తే డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ లేదా అంబుడ్స్మన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:

- నిబంధన 10 ప్రకారం నిర్వహించలేనిది; లేదా
- సూచనలను అందించే లేదా మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ కోరే స్వభావం కలిగియుండడం

12. ఈ విధంగా వుంటే అంబుడ్స్మన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:

- అతని అభిప్రాయం ప్రకారం సేవలో లోపం లేదు; లేదా
- పర్యవసానంగా జరిగిన నష్టానికి కోరిన పరిహారం, నిబంధన 8(2)లో సూచించిన విధంగా అందజేయడానికి అంబుడ్స్మన్ కు అధికారం లేకపోయినా ; లేదా
- ఫిర్యాదును ఫిర్యాదుదారు సహేతుకమైన శ్రద్ధతో కొనసాగించకపోయినా ; లేదా
- ఫిర్యాదు ఎటువంటి తగిన కారణం లేకుండా ఉన్నా; లేదా
- ఫిర్యాదుకు విస్తృతమైన డాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక సాక్ష్యాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవడం అవసరం మరియు అటువంటి ఫిర్యాదు యొక్క తీర్పు కోసం అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు తగినవికాకపోయినా ; లేదా
- అంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయం ప్రకారం ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం లేదా అసౌకర్యం లేకపోయినా .

పథకం యొక్క నకలు మా శాఖలలో అందుబాటులో ఉంది మరియు అభ్యర్థనపై అది పంపబడుతుంది.