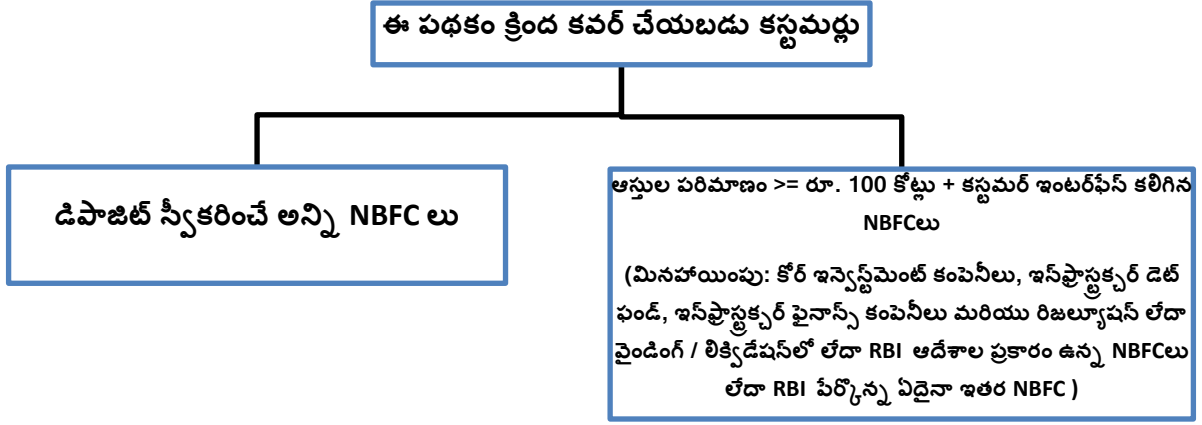


రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021:

ముఖ్యమైన లక్షణాలు



కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయడానికి కారణాలు:

- నియంత్రిత సంస్థ యొక్క చర్య లేదా నిర్లక్ష్యం ఫలితంగా సేవలో లోపం ఏర్పడిందని బాధపడే ఏ కస్టమర్ అయినా ఈ పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా పథకం యొక్క నిబంధన 3(1)(c) కింద నిర్వచించిన విధంగా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

“అధికార ప్రతినిధి” అంటే న్యాయవాది కాకుండా, అంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి లిఖితపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం పొందిన వ్యక్తి; అంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి న్యాయవాది కాకుండా, నియమితుడిగా మరియు లిఖితపూర్వకంగా అధికారం పొందిన వ్యక్తి

ఫిర్యాదును నిర్వహించలేకపోవడానికి కారణాలు:

- ఈ పథకం క్రింద, క్రింది విషయాలలో సేవా లోపం గురించి ఎటువంటి ఫిర్యాదు చేయకూడదు:
 - నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/నిర్ణయం;
 - అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం;
 - అంబుడ్స్మన్ కు నేరుగా పరిష్కరించబడని ఫిర్యాదు;
 - నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులపై సాధారణ ఫిర్యాదులు;
 - చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ చర్య ప్రారంభించిన వివాదం;
 - రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ;
 - నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం;
 - నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం;
 - క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్ కంపెనీస్ (నియంత్రణ) చట్టం, 2005లోని సెక్షన్ 18లో పరిష్కారం అందించబడిన వివాదం; మరియు
 - పథకం కింద చేర్చబడని నియంత్రిత సంస్థ యొక్క కస్టమర్లకు సంబంధించిన వివాదం.

➤ ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు అబద్ధం కాకూడదు, అంతేగాని:

ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు లిఖితపూర్వక ఫిర్యాదు చేయబడి మరియు (i) నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించినట్లయితే, మరియు ఫిర్యాదుదారుడు తనకు అందిన సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే; లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి సమాధానం ఇవ్వకపోతే; మరియు (ii) నియంత్రిత సంస్థ నుండి ఫిర్యాదుకు సమాధానం అందిన ఒక సంవత్సరం లోపు లేదా సమాధానం అందకపోయినా, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం:

ఈ క్రింది పద్ధతుల్లో దేని ద్వారానైనా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు:

- ఆన్ లైన్ - RBI యొక్క CMS పోర్టల్ లో <https://cms.rbi.org.in> చేయవచ్చు.
- “సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగడ్ - 160017” కు పథకంలోని అనుబంధం ‘A’ లో పేర్కొన్న విధంగా అదే రూపంలో భౌతిక ఫిర్యాదు (లేఖ/పోస్ట్) పంపవచ్చు.
- crpc@rbi.org.in కు పూర్తి వివరాలతో కూడిన ఫిర్యాదులను ఈమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు.

అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చా?

- CMS పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఒక క్లొజ్డ్ ఫిర్యాదు కోసం అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు
- ప్రత్యామ్నాయంగా, అప్పీల్ను ఈ-మెయిల్ ద్వారా కూడా పంపవచ్చు aaos@rbi.org.in
- ఇంకా, అంబుడ్స్మన్ అందించిన పరిష్కారంతో ఫిర్యాదుదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే, చట్టం ప్రకారం, అందుబాటులో ఉన్న ఇతర మార్గాలు మరియు/లేదా పరిష్కారాలను అన్వేషించడానికి అతనికి/ఆమెకు స్వేచ్ఛ ఉంటుంది.

మరిన్ని వివరాల కోసం దయచేసి 'రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021' ని చూడగలరు.