

## రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021

### ముఖ్యమైన అంశాలు

#### వర్తించే విధం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934, బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949, పేమెంట్స్ అండ్ సెటిల్మెంట్స్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007, క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) యాక్ట్, 2005 (30 ఆఫ్ 2005) నిబంధనల ప్రకారం భారతదేశంలో ఒక నియంతృత్వ సంస్థ (ఆర్ఈ)1 తన కస్టమర్లకు అందించే సేవలకు ఆర్బిఐ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 ("స్కీమ్") వర్తిస్తుంది.

1'రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ అంటే ఒక బ్యాంక్ లేదా నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ, లేదా సిస్టమ్ పార్టీసిపెంట్ లేదా స్కీమ్ లో నిర్వచించిన విధంగా క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీ, లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు పేర్కొనబడే ఏదైనా ఇతర సంస్థ.

#### సేవలో ఫిర్యాదు/లోపం యొక్క నిర్వచనం

1. "ఫిర్యాదు" అనగా ఒక నియంతృత్వ సంస్థ నుంచి సేవలో లోపాన్ని ఆరోపిస్తూ రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా ప్రాతినిధ్యం వహించడం మరియు పథకం కింద పరిష్కారం కోరడం.
2. "సేవలో లోపం" అంటే ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో లోపం లేదా అసమర్థత, దీనిని నియంతృత్వ సంస్థ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సి ఉంటుంది, ఇది కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం లేదా ఇబ్బంది కలిగించవచ్చు లేదా కలిగించకపోవచ్చు..

#### ఫిర్యాదు యొక్క కారణాలు

##### 1. ఫిర్యాదు యొక్క నిర్వహణ

ఒక రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ యొక్క చర్య లేదా సేవలో లోపం వల్ల బాధపడే ఏ కస్టమర్ అయినా వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.<sup>2</sup>.

<sup>2</sup>అధీకృత ప్రతినిధి అంటే అంబుడ్స్ మన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని తరపున వాదించడానికి న్యాయవాది కాకుండా, చట్టబద్ధంగా నియమించబడిన మరియు రాతపూర్వకంగా అధికారం పొందిన వ్యక్తి..

##### 2. ఫిర్యాదు నిర్వహణ లేకపోవడం

(1) సంబంధిత విషయాలలో సేవలో లోపం కొరకు ఎలాంటి ఫిర్యాదు ఈ పథకం కిందకు రాదు.:

(ఎ) ఒక ఆర్ ఈ యొక్క కమర్షియల్ తీర్పు/నిర్ణయం

(బి) అవుట్ సోర్సింగ్ కాంట్రాక్ట్ కు సంబంధించి ఒక వెండర్ మరియు ఒక ఆర్ ఈ మధ్య వివాదం

(సి) అంబుడ్స్ మన్ కు నేరుగా ఫిర్యాదు చేయని ఫిర్యాదు

(డి) ఒక ఆర్ ఈ యొక్క మేనేజ్ మెంట్ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు

(ఈ) చట్టబద్ధమైన/చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారీ యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఒక ఆర్ ఈ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడుతుంది.

(ఎఫ్) రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క రెగ్యులేటరీ పరిధిలో లేని సేవ

(జి) ఆర్ఈల మధ్య వివాదం..

(హెచ్) ఒక ఆర్ఈ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం

(ఐ) సిఐసి (నియంత్రణ) చట్టం, 2005 లోని సెక్షన్ 18 లో పరిష్కారం కల్పించిన వివాదం

(జే) ఈ పథకం కింద చేర్చబడని ఆర్ ఈ యొక్క కస్టమర్ లకు సంబంధించిన వివాదం

(2) క్రింది విధంగా ఉంటే ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు అబద్ధం చెప్పరాదు.:

(ఎ) ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారుడు సంబంధిత రెగ్యులేటెడ్ సంస్థకు లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేశాడు మరియు

(i) ఫిర్యాదును పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా ఆర్ ఈ తిరస్కరించారు, మరియు ఫిర్యాదుదారుడు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా ఫిర్యాదుదారునికి ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజుల్లోగా ఎలాంటి సమాధానం రాలేదు..

(ii) ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదుకు ఆర్ ఈ నుండి సమాధానం అందుకున్న ఒక సంవత్సరం లోపు లేదా, ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల్లోపు అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.

(బి) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న చర్య యొక్క అదే కారణానికి సంబంధించినది కాదు:

(i) అంబుడ్స్ మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నా లేదా అంబుడ్స్ మన్ అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినా లేదా డీల్ చేసిన, ఒకే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులతో పాటు, లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ పక్షాల నుండి స్వీకరించబడినా లేదా పరిష్కరించబడినా

(ii) ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటీటర్ లేదా మరేదైనా ఫోరం లేదా అధారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటీటర్ లేదా మరే ఇతర ఫోరం లేదా అధారిటీ ద్వారా, ఒకే ఫిర్యాదుదారుడి నుండి లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులు/ పక్షాల నుండి స్వీకరించినా లేదా పొందకపోయినా, అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించడం లేదా డీల్ చేయడం;

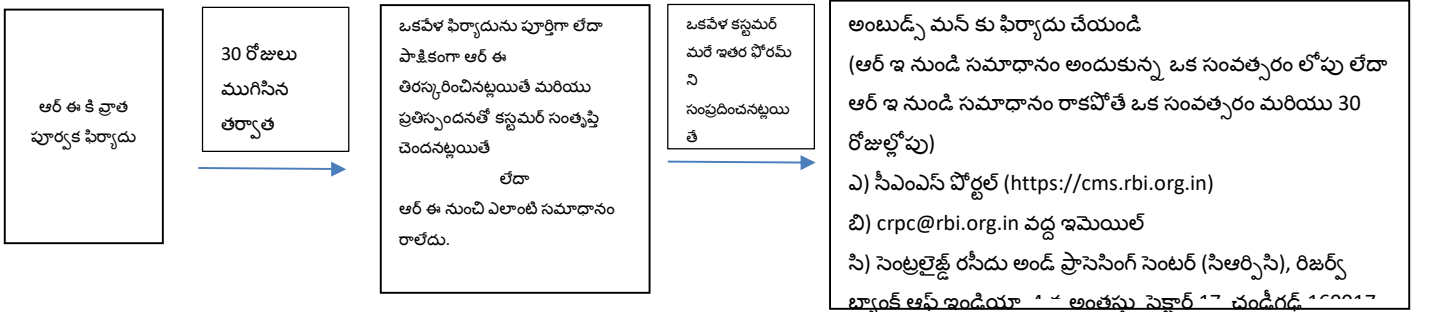
(సి) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా తప్పుగా ఉన్నది లేదా చికాకు కలిగించే స్వభావం కలిగి లేనప్పుడు

(డి) అటువంటి క్లెయిమ్ ల కొరకు పరిమితి చట్టం, 1963 కింద నిర్దేశించిన పరిమితి కాలపరిమితి ముగియడానికి ముందు ఆర్ ఈ కి ఫిర్యాదు చేయబడింది.

(ఈ) పథకం యొక్క క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారుడు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తాడు.

(ఎఫ్) న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప ఫిర్యాదుదారుడు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.

### ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం



### అంబుడ్స్ మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటుంది?

1. అంబుడ్స్ మన్ ముందు విచారణ సారాంశంగా ఉంటుంది.
2. రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది, ఒకవేళ కుదరకపోతే, అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు.

### అంబుడ్స్ మన్ యొక్క అధికారాలు మరియు విధులు

అంబుడ్స్ మన్ ముందుకు తీసుకురాగల వివాదంలో అంబుడ్స్ మన్ అవార్డును ఆమోదించగల మొత్తానికి పరిమితి లేదు. ఏదేమైనా, ఫిర్యాదుదారునికి ఏదైనా నష్టం వాటిల్లినప్పుడు, అంబుడ్స్ మన్ కు రూ.20 లక్షల వరకు నష్టపరిహారం అందించే అధికారం ఉంటుంది. అదనంగా, ఫిర్యాదుదారుని సమయం, చేసిన ఖర్చులు మరియు ఫిర్యాదుదారుడు అనుభవించిన వేధింపులు / మానసిక క్షోభకు రూ .1 లక్ష వరకు ఇవ్వవచ్చు.

### అప్పీలేట్ అధారిటీ ముందు అప్పీల్

1. అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం ద్వారా అవార్డు లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుదారుడు, తీర్పు అందుకున్న లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన 30 రోజుల్లోగా, ఆర్ బిఐలోని వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగం (సిఐపిడి) ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ కు అప్పీల్ చేయవచ్చు.
2. ఫిర్యాదుదారుడు గడువులోగా అప్పీలు చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీలేట్ అథారిటీ సంతృప్తి చెందితే, మరో 30 రోజులకు మించకుండా మరో వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

## **ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (పిఎస్ఓ) పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలు**

పేరు: మయాంక్ మాథుర్

ఈ మెయిల్: [pno@indificalcapital.com](mailto:pno@indificalcapital.com)

కాంటాక్ట్ నెంబరు: +91-8882704303 (ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా సోమవారం నుంచి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10 గంటల నుంచి సాయంత్రం 7 గంటల వరకు)

## **అదనపు గమనిక**

1. ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం.
2. ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కొరకు ఏదైనా ఇతర కోర్టు/ఫోరం/అథారిటీని ఆశ్రయించే స్వేచ్ఛ కస్టమర్ కు ఉంటుంది..

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 పై పూర్తి మార్గదర్శకాలను ఆర్బిఐ వెబ్సైట్లో చూడండి:

<https://www.rbi.org.in/>