

ప్రధానాంశాలు: ది రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021 ("పథకం")ను భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ 2021 నవంబర్ 12న ప్రవేశపెట్టింది. ఈ పథకం RBI యొక్క ప్రస్తుతం అమలులో ఉన్న మూడు అంబుడ్స్ మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది, అవి i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2006 ; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2018 ; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2019. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్ మన్ యంత్రాంగ అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్ మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021 ప్రధానాంశాలను ఈ క్రింద పేర్కొనడం జరిగింది:

1. సేవలో లోపానికి దారితీసే నియంతృత్వ సంస్థ చర్య వల్ల లేదా విస్మరణ కారణంగా బాధితుడైన ఏ వినియోగదారుడైనా ఈ పథకం కింద లిఖితపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు.

2. అంబుడ్స్ మన్ ముందుకు తీసుకు వచ్చిన వివాదానికి సంబంధించిన మొత్తంపై ఎటువంటి పరిమితి లేదు, దాని కోసం అవార్డును అంబుడ్స్ మన్ జారీ చేయవచ్చు. అయినప్పటికీ, ఫిర్యాదుదారుకు సంభవించే ఏదైనా పర్యవసాన నష్టానికి రూ. 20 లక్షల వరకు పరిహారం, ఫిర్యాదుదారుడి సమయం, చేసిన ఖర్చులు, గురైన వేధింపులు/మానసిక వేదనల నిమిత్తం కోసం రూ. లక్ష వరకు అదనంగా అందించే అధికారం అంబుడ్స్ మన్ కు ఉంటుంది.

3. ఫిర్యాదును ఆర్బిఐ పోర్టల్ ద్వారా ఆన్ లైన్ లో దాఖలు చేయాలి (<https://cms.rbi.org.in>)

4. ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతి ద్వారా crpc@rbi.org.inలో ఇ-మెయిల్ ద్వారానూ లేదా భౌతికమైన పద్ధతిలో సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, చండీగడ్ కు చెందిన ఈ చిరునామాలో సమర్పించవచ్చు: సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సిసిపిసి), భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17, టండీగడ్ - 160017. పథకంపై సందేహాలు ఉన్న లేదా పైన పేర్కొన్న పద్ధతుల ద్వారా పంపిన తమ ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన సమాచారం కావాలనుకొనే ఫిర్యాదుదారులు, టోల్-ఫ్రీ #14448 (ప్రస్తుతం పని దినాలలో ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు అందుబాటులో ఉంది)లో ఆర్బిఐ కాంటాక్ట్ సెంటర్ ను హిందీ, ఇంగ్లీషు మరియు తొమ్మిది ప్రాంతీయ భాషలలో సంప్రదించవచ్చు.

5. ఇటువంటి సందర్భాల్లో తప్ప ఒక ఫిర్యాదుకు ఈ పథకం కిందికి రాదు :

(ఎ) ఫిర్యాదుదారు, పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంతృత్వ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేయాలి, మరియు-

(i) ఫిర్యాదును నియంతృత్వ సంస్థ పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించినప్పుడు, మరియు సమాధానంతో ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందనప్పుడు; లేదా ఫిర్యాదును నియంతృత్వ సంస్థ అందుకున్న 30 రోజుల లోపల ఫిర్యాదుదారు ఎటువంటి సమాధానాన్నీ అందుకోనప్పుడు; మరియు

(ii) ఫిర్యాదు విషయమై బ్యాంక్ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు తేదీ తరువాత ముప్పై రోజుల నుంచి ఒక సంవత్సరం లోపల అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

(బి) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న చర్యా కారణానికి సంబంధించినదై ఉండకూడదు:

(i) ఒక అంబుడ్స్ మన్ దగ్గర పెండింగులో ఉన్న లేదా ఒక అంబుడ్స్ మన్ ద్వారా యోగ్యతల ఆధారంగా పరిష్కరించిన లేదా వ్యవహరించి అదే ఫిర్యాదుదారు నుంచి లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది నుంచి ఫిర్యాదు స్వీకరించకపోయినా లేదా అందుకోకపోయినా; (ii) ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రిటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నప్పుడు; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రిటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుంచి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా యోగ్యతల ఆధారంగా పరిష్కరించినప్పుడు లేదా వ్యవహరించినప్పుడు; (సి) ఫిర్యాదు దూషణలతోకూడినది లేదా నిరర్థకమైనది లేదా విసిగించే స్వభావం కలిగినది కాకూడదు; (డి) ఇటువంటి క్లయిముల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 కింద నిర్దేశించిన కాల పరిమితి గడువు తీరడానికి ముందు బ్యాంకులకు ఫిర్యాదు చేయాలి; (ఇ) పథకంలోని 11వ నిబంధనలో నిర్దేశించిన మేరకు పూర్తి సమాచారాన్ని ఫిర్యాదుదారు అందజేయాలి; (ఎఫ్) ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదును వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప న్యాయవాది కాని అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా దాఖలు చేయాలి.

6. సేవా లోపానికి సంబంధించిన ఎటువంటి ఫిర్యాదులు ఈ పథకం పరిధిలోని ఈ క్రింది అంశాలలోకి రావు:

- (ఎ) ఒక నియంత్రిత సంస్థ వాణిజ్య తీర్పు/ వాణిజ్య నిర్ణయం;
- (బి) ఒక పౌరుగుసేవల ఒప్పందానికి సంబంధించి ఒక వర్తకునికి మరియు ఒక నియంత్రిత సంస్థకు మధ్య వివాదం;
- (సి) అంబుడ్స్ మాన్ ను నేరుగా ఉద్దేశించని ఒక ఫిర్యాదు;
- (డి) ఒక నియంత్రిత సంస్థ యాజమాన్యం లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- (ఇ) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే సంస్థ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చేపట్టిన చర్యపై తలెత్తిన ఒక వివాదం;
- (ఎఫ్) రిజర్వ్ నియంత్రిత సంస్థ నియంత్రణ పరిధిలోకి రాని ఒక సేవ;
- (జి) నియంత్రిత సంస్థల మధ్య ఒక వివాదం; మరియు
- (హెచ్) ఒక నియంత్రిత సంస్థలోన ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధాలతో ప్రమేయం ఉన్న ఒక వివాదం.

7. ఫిర్యాదును స్వీకరించిన నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును అందుకున్న 15 రోజుల లోపల సంబంధిత పత్రాలు అన్నిటితో ఒక లిఖితపూర్వకమైన జవాబును అంబుడ్స్ మన్ కు అందజేయాలి.

8. నియంత్రిత సంస్థ 15 రోజులలోపు తన లిఖితపూర్వక లిఖితపూర్వక వివరణను మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడం విస్మరించినా/ విఫలమైనా అప్పుడు అంబుడ్స్ మన్ రికార్డులో అందుబాటులో ఉన్న సాక్ష్యం ఆధారంగా ఎక్స్-పార్టీని కొనసాగించవచ్చు మరియు తగిన ఆదేశాలను లేదా అవార్డును జారీ చేయవచ్చు.

9. అవార్డు ప్రతి అందిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల కాలవ్యవధిలోపల, క్లయిమ్ పూర్తి మరియు తుది పరిష్కారం కోసం తీర్పు అంగీకారలేఖను నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు దారు అందజేయాలి, లేనట్లయితే అవార్డు గడువు ముగిసిపోతుంది, దాని ప్రభావం ఉండదు.

10. 10. అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం ద్వారా అవార్డ్ పొందిన లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుదారు అవార్డు అందుకున్న తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేదీ నుంచి 30 రోజులలోపు అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయవచ్చు.

11. మరిన్ని వివరాల కోసం, దయచేసి కంపెనీ వెబ్సైట్లో (www.profectuscapital.com) లేదా ఆర్బిఐ వెబ్సైట్ www.rbi.org.inలో అందుబాటులో ఉన్న పథకం వివరాలను చూడండి.
