

## రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ స్కీమ్, 2026

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("RBI") భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణలో ఉన్న సంస్థలు అందించే సేవలపై వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను వేగంగా మరియు తక్కువ ఖర్చుతో పరిష్కరించడానికి ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ స్కీమ్, 2026 ("స్కీమ్")ని జారీ చేసింది. RBI జారీ చేసిన వివరణాత్మక పథకం కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ స్కీమ్, 2026 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

### 1. నిర్వచనం

“అధికార ప్రతినిధి” అంటే ఆర్బీఐ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ ముందు జరిగే విచారణలో ఫిర్యాదుదారునికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి న్యాయవాది కాకుండా, రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం పొందిన వ్యక్తి అని అర్థం.

“అవార్డు” అంటే ఆర్బీఐ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ పథకంలోని 15వ నిబంధన ప్రకారం, నిర్ణీత కాలపరిమితిలోపు తన బాధ్యతలను నిర్వర్తించవలసిందిగా నియంత్రిత సంస్థకు జారీ చేసిన ఆదేశం అని అర్థం.

“ఫిర్యాదు” అంటే ఒక నియంత్రిత సంస్థ అందించే సేవలో లోపం ఉందని ఆరోపిస్తూ, దాని కస్టమర్ లేదా అతని/ఆమె అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా రాతపూర్వకంగా సమర్పించబడిన మరియు ఈ పథకం నిబంధనల ప్రకారం ఉపశమనాన్ని కోరే ప్రాతినిధ్యం అని అర్థం.

“అప్పీలేట్ అథారిటీ” అంటే రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్ ఇన్‌చార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ అని అర్థం.

“కస్టమర్” అంటే కంపెనీ అందించే సేవను ఉపయోగించే వ్యక్తి లేదా ఆ సేవ కోసం దరఖాస్తు చేసుకున్న వ్యక్తి అని అర్థం.

“ఫిర్యాదుదారుడు” అంటే కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ అని అర్థం

“సేవలో లోపం” అంటే కంపెనీ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సిన ఏ సేవలోనైనా ఉండే లోపం లేదా అసమర్థత అని అర్థం, దీని వల్ల కస్టమర్కు ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం వాటిల్లవచ్చు లేదా వాటిల్లకపోవచ్చు.

“నియంత్రిత సంస్థ” అంటే బ్యాంక్ లేదా బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థ, లేదా బ్యాంకింగేతర ప్రీపెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ జారీ చేసే సంస్థ లేదా స్కీమ్లో నిర్వచించిన విధంగా క్రెడిట్ ఇన్నర్మేషన్ కంపెనీ లేదా సిస్టమ్ పార్ట్నీషిపెంట్ లేదా స్కీమ్లో నిర్వచించిన విధంగా క్రెడిట్ ఇన్నర్మేషన్ కంపెనీ, లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు పేర్కొనే ఏదైనా ఇతర సంస్థ; స్కీమ్ కింద మినహాయించబడని మేరకు ఇది వర్తిస్తుంది.

పై ప్రయోజనం కోసం “APAC ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్” అంటే “కంపెనీ” లేదా “APAC” అని అర్థం, దీనిని నియంత్రిత సంస్థగా పరిగణించాలి.

## 2. ఫిర్యాదును నమోదు చేసే విధానం

- a. ఈ పథకం కింద ఆన్‌లైన్‌లో చేసిన ఫిర్యాదులు పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>)లో నమోదు చేయబడతాయి.
- b. ఒకవేళ ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతిలో (ఈ-మెయిల్) దాఖలు చేసినట్లయితే, దానిని [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) కు పంపాలి.
- c. ఒకవేళ ఫిర్యాదును భౌతిక రూపంలో (అనుబంధం 1గా జతపరచబడిన ఫార్మాట్‌లో) దాఖలు చేసినట్లయితే, పోస్టల్ మరియు స్వయంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా (అధికారం కోసం ఫార్మాట్ అనుబంధం 2గా జతపరచబడింది) అందజేయబడిన ఫిర్యాదులను, పరిశీలన మరియు ప్రాథమిక ప్రాసెసింగ్ కోసం ఆర్బిఐ (RBI) ఏర్పాటు చేసిన సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్‌కు ఈ క్రింది చిరునామాకు పంపాలి:

### ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాల చిరునామా:

సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్  
ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,  
సెంట్రల్ విస్టా, చండీగడ్ - 160017

### 3. RBI ఓంబుడ్స్మ్యాన్/ RBI డిప్యూటీ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ యొక్క అధికారాలు మరియు విధులు

- (a) సేవలో లోపాలకు సంబంధించి కంపెనీ కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను పరిగణనలోకి తీసుకోండి.
- (b) బ్యాంకింగ్ చట్టం మరియు ఆచరణలోని సూత్రాలను, అలాగే ఆర్బిఐ జారీ చేసిన ఆదేశాలు, సూచనలు, మార్గదర్శకాలు లేదా నిబంధనలను మరియు సంబంధిత ఇతర అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని ఫిర్యాదులను పరిశీలించండి.
- (c) ఓంబుడ్స్మ్యాన్ ముందు తీసుకురాగల వివాదంలోని మొత్తంపై ఎటువంటి పరిమితి లేదు, దీని కోసం ఓంబుడ్స్మ్యాన్ పరిష్కారాన్ని సులభతరం చేయవచ్చు లేదా అవార్డును జారీ చేయవచ్చు. అయితే, ఫిర్యాదుదారు అనుభవించిన ఏదైనా పర్యవసాన నష్టానికి, ఓంబుడ్స్మ్యాన్ కు 30 లక్షల భారతీయ రూపాయల వరకు పరిహారం అందించే అధికారం ఉంటుంది, దీనికి అదనంగా, ఫిర్యాదుదారు కోల్పోయిన సమయం, జరిగిన ఖర్చులు మరియు ఫిర్యాదుదారు అనుభవించిన వేధింపులు/మానసిక వేదన కోసం 3 లక్షల భారతీయ రూపాయల వరకు పరిహారం అందించవచ్చు.
- (d) ఓంబుడ్స్మ్యాన్ కు అన్ని ఫిర్యాదులను పరిశీలించి ముగించే అధికారం ఉండగా, డిప్యూటీ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ కు పథకంలోని 10వ నిబంధన పరిధిలోకి వచ్చే ఫిర్యాదులను మరియు పథకంలోని 14(8)(a) నుండి 14(8)(c) నిబంధనల ప్రకారం పరిష్కరించబడిన ఫిర్యాదులను ముగించే అధికారం ఉంటుంది.
- (e) ఒకవేళ ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ అభిప్రాయంలో, ఫిర్యాదు చేయబడిన సంస్థ కాకుండా మరొక నియంత్రిత సంస్థ ఏదైనా ఒక చర్య, నిర్లక్ష్యం లేదా లోపం ద్వారా ఆర్బిఐ జారీ చేసిన ఏదైనా ఆదేశాలు, సూచనలు, మార్గదర్శకాలు లేదా నిబంధనలను పాటించడంలో విఫలమైతే, అటువంటి నియంత్రిత సంస్థను కూడా ఫిర్యాదులో ఒక పక్షంగా చేర్చే అధికారం ఓంబుడ్స్మ్యాన్ కు ఉంటుంది.
- (f) ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ కార్యాలయం, ఈ పథకం కింద విధులను నిర్వహించే నిమిత్తం, ఫిర్యాదు చేయబడిన నియంత్రిత సంస్థను లేదా వివాదంలో భాగస్వామిగా ఉన్న మరేదైనా ఇతర నియంత్రిత సంస్థను, ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన ఏదైనా సమాచారాన్ని అందించాలని లేదా తమ వద్ద ఉన్నట్లుగా లేదా తమ ఆధీనంలో ఉన్నట్లుగా ఆరోపించబడిన ఏదైనా పత్రం యొక్క ధృవీకరించబడిన ప్రతులను సమర్పించాలని కోరవచ్చు.

(g) ఆర్బీఐ ఓంబుడ్సెయ్యూన్ లేదా ఆర్బీఐ డిప్యూటీ ఓంబుడ్సెయ్యూన్ ఒక ఫిర్యాదును ఏ దశలోనైనా ఈ క్రింది కారణాల వల్ల తిరస్కరించవచ్చు:

- i. క్లాజు 10 ప్రకారం ఫిర్యాదు నిలవదు; లేదా
- ii. ఈ ఫిర్యాదు ఎటువంటి సేవా లోపాన్ని సూచించనందున మరియు ఇది సూచనలు, ప్రశ్నలు మొదలైన వాటి స్వభావాన్ని కలిగి ఉన్నందున, ఇది చెల్లుబాటు అయ్యే ఫిర్యాదు కాదు; లేదా
- iii. పథకం కింద ఫిర్యాదును పరిశీలిస్తున్న సమయంలో, అదే కారణంపై ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్, ఆర్బీఐటర్ లేదా మరేదైనా న్యాయ లేదా క్వెస్టియేషన్ ఫోరమ్ ముందు కేసు దాఖలు చేయబడింది.

(h) ఆర్బీఐ ఓంబుడ్సెయ్యూన్ తన అభిప్రాయం ప్రకారం ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:

- i. అతని అభిప్రాయం ప్రకారం సేవలో ఎటువంటి లోపం లేదు; లేదా
- ii. పర్యవసానంగా జరిగిన నష్టానికి కోరిన పరిహారం, పథకంలోని క్లాజ్ 8(3)లో సూచించిన విధంగా పరిహారాన్ని మంజూరు చేసే ఓంబుడ్సెయ్యూన్ అధికార పరిధికి మించినది; లేదా
- iii. ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదును తగినంత శ్రద్ధతో కొనసాగించకపోవడం; లేదా
- iv. ఫిర్యాదు తగినంత కారణం లేకుండా ఉంది; లేదా
- v. ఫిర్యాదుకు సమగ్రమైన డాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక సాక్ష్యాల పరిశీలన అవసరం మరియు అటువంటి ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి ఓంబుడ్సెయ్యూన్ ముందు జరిగే విచారణలు తగినవి కావు; లేదా
- vi. ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం, లేదా అసౌకర్యం కలగలేదు.

#### 4. ఫిర్యాదును నిర్వహించడానికి గల కారణాలు

(1) ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు, ఈ క్రింది షరతులు నెరవేరినట్లయితే మాత్రమే స్వీకరించబడుతుంది:

- (a) ఫిర్యాదు నేరుగా ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్ మ్యాన్యు పంపబడింది. అయితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ కు కేవలం కాపీని మాత్రమే పంపిన (ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా భౌతిక రూపంలో) కమ్యూనికేషన్ ఇందులో చేర్చబడదు.
- (b) ఫిర్యాదును ఫిర్యాదుదారుడు స్వయంగా లేదా న్యాయవాది బాధితుడైతే తప్ప, న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా దాఖలు చేయాలి;
- (c) ఫిర్యాదుదారుడు పథకంలోని 11వ నిబంధనలో పేర్కొన్న విధంగా పూర్తి సమాచారాన్ని అందజేస్తారు;
- (d) ఫిర్యాదు దుర్మార్గమైనది లేదా పనికిరానిది లేదా వేధించే స్వభావం కలది కాదు;
- (e) పథకం కింద ఫిర్యాదు చేసే ముందు, ఫిర్యాదుదారుడు సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు మొదట రాతపూర్వకంగా లేదా మరేదైనా ఇతర పద్ధతిలో ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి, దీనికి సంబంధించి ఫిర్యాదు చేసినట్లుగా రుజువును ఫిర్యాదుదారుడు సమర్పించగలగాలి.
- (f) ఫిర్యాదును సంబంధిత సంస్థ (Regulated Entity) స్వీకరించిన తర్వాత, 30 రోజులలోపు లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్, నేషనల్ పేమెంట్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా లేదా కార్డ్ నెట్ వర్క్ మార్గదర్శకాల (ఏవైనా ఉంటే) ప్రకారం నిర్దేశించిన గడువులోపు-వీటిలో ఏది ఎక్కువైతే ఆ గడువులోపు-ఫిర్యాదుదారుకు ఎటువంటి సమాధానం అందకపోవడం; లేదా ఆ సంస్థ అందించిన సమాధానం లేదా పరిష్కారం పట్ల ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందకపోవడం;
- (g) ఉప-నిబంధన (f)లో పేర్కొన్న గడువు ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థ నుండి వచ్చిన చివరి సమాచార తేదీ నుండి, ఏది తర్వాత అయితే ఆ తేదీలోపు 90 రోజులలోపు ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్ మ్యాన్యు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.
- (h) ఈ ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాదు, ఇది ఇప్పటికే ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్ మ్యాన్ కార్యాలయం ముందు పెండింగ్ లో ఉంది, ఇది అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి స్వీకరించబడినా లేదా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా.
- (i) ఈ ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాదు, ఇది ఇప్పటికే ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్ మ్యాన్ కార్యాలయం ద్వారా మెరిట్ ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా విచారించబడింది, ఇది అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి స్వీకరించబడినా లేదా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా.
- (j) ఈ ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదుదారుని నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి స్వీకరించబడినా, ఇప్పటికే ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్ లేదా మరేదైనా న్యాయపరమైన లేదా క్వెస్టియేషన్ ఫోరమ్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాదు.
- (k) ఈ ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాదు, ఇది ఇప్పటికే ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్ లేదా మరేదైనా న్యాయపరమైన లేదా క్వెస్టియేషన్ ఫోరం ద్వారా మెరిట్ ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా విచారించబడింది, ఇది అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే

ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా సరే.

(l) అటువంటి క్లెయిమ్ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి కాలం ముగియకముందే నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది.

వివరణ 1: ఉప-నిబంధన (j) మరియు (k) ప్రయోజనాల కోసం, ఒకే ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో కోర్టు లేదా ట్రిబ్యునల్ ముందు పెండింగ్లో ఉన్న లేదా నిర్ణయించబడిన క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్లు లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు దర్యాప్తు చేర్చబడవు.

(2) ఈ క్రింది విషయాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు ఈ పథకం పరిధి నుండి మినహాయించబడ్డాయి:

(a) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్యపరమైన తీర్పు లేదా నిర్ణయానికి సంబంధించిన విషయాలు;

(b) వికేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం;

(c) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క యాజమాన్యం లేదా కార్యనిర్వాహకులపై ఫిర్యాదులు;

(d) న్యాయపరమైన/అర్థ-న్యాయపరమైన లేదా శాసనబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం కలిగిన సంస్థల ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఒక నియంత్రిత సంస్థ తీసుకున్న చర్య వల్ల తలెత్తిన ఫిర్యాదు;

(e) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలోకి రాని సేవ;

(f) నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం;

(g) ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యాజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం;

(h) క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్ కంపెనీల (రెగ్యులేషన్) చట్టం, 2005లోని సెక్షన్ 18లో పరిష్కారం అందించబడిన ఒక ఫిర్యాదు; మరియు

(3) ఉప-నిబంధన (1) కింద పేర్కొన్న అర్హత షరతులను పాటించని ఫిర్యాదులు మరియు ఉప-నిబంధన (2)లో పేర్కొన్న ఫిర్యాదులను, ఎటువంటి తదుపరి పరిశీలన లేకుండానే ప్రాథమిక దశలోనే నిలిపివేయదగినవిగా తిరస్కరించాలి మరియు ఫిర్యాదుదారునికి తగిన సమాచారాన్ని తెలియజేయాలి.

## 5. ఫిర్యాదు పరిష్కారం

(a) ఈ పథకం యొక్క ఉద్దేశ్యం తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన మరియు వేగవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందించడం కాబట్టి, ఈ పథకం కింద జరిగే విచారణలు సంక్షిప్త స్వభావంతో ఉంటాయి మరియు ఎటువంటి సాక్ష్యాధారాల నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండవు.

(b) నియంత్రిత సంస్థ, ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 15 రోజులలోపు, ఫిర్యాదులోని అంశాలకు సమాధానంగా తన లిఖితపూర్వక వెర్షన్ ను, దానితో పాటు ఆధారపడిన పత్రాల కాపీలను జతచేసి, పరిష్కారం కోసం ఓంబుడ్స్ మ్యాన్ కు సమర్పించాలి.

అయితే, నియంత్రిత సంస్థ అభ్యర్థన మేరకు, ఓంబుడ్స్ మ్యాన్ కు సంతుష్టికరంగా అనిపిస్తే, తన లిఖితపూర్వక వెర్షన్ మరియు పత్రాలను సమర్పించడానికి ఓంబుడ్స్ మ్యాన్ తగినంత అదనపు సమయాన్ని మంజూరు చేయవచ్చు.

ఒకవేళ నియంత్రిత సంస్థ ఉప-నిబంధన (2) ప్రకారం నిర్దేశించిన సమయములోపు తన లిఖితపూర్వక సమాధానాన్ని మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే లేదా దాఖలు చేయకపోతే, ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్ మ్యాన్ రికార్డులో అందుబాటులో ఉన్న పత్రాలు/సామగ్రి ఆధారంగా ఏకపక్షంగా వ్యవహరించి, అవార్డును జారీ చేయవచ్చు.

(c) ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్ మ్యాన్ / డిప్యూటీ ఓంబుడ్స్ మ్యాన్, ఫిర్యాదుదారు మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య సులభతరం చేయడం లేదా సయోధ్య లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఒప్పందం కుదుర్చుకోవడం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి కృషి చేస్తారు. అటువంటి విచారణల సమయంలో, ఫిర్యాదులోని పక్షాలు సంబంధిత పత్రాలను లేదా మెటీరియల్ ను నిర్ణీత సమయంలో సమర్పించడానికి ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్ మ్యాన్ కార్యాలయం జారీ చేసిన సలహాను పాటించాలి.

(d) ఒక పక్షం దాఖలు చేసిన రాతపూర్వక సమాధానం లేదా సహాయక పత్రాలు లేదా మెటీరియల్, ఫిర్యాదుకు సంబంధించి ఎంతవరకు అవసరమో, అంతవరకు ఇతర పక్షానికి అందజేయబడేలా మరియు అటువంటి విధానాన్ని అనుసరించి, తగినంత అదనపు సమయాన్ని అందించేలా ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్ మ్యాన్ లేదా ఆర్బిఐ డిప్యూటీ ఓంబుడ్స్ మ్యాన్ నిర్ధారించాలి.

(e) ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్ మ్యాన్, అవసరమని భావించినట్లయితే మరియు ఫిర్యాదు యొక్క పరిస్థితుల ఆధారంగా, ఫిర్యాదును పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా పరిష్కరించడానికి మరియు సెటిల్ చేయడానికి దారితీసే చర్యలను తీసుకోవాలని ఏ దశలోవైనా నియంత్రిత సంస్థకు సలహాను జారీ చేయవచ్చు, మరియు

(a) ఒకవేళ నియంత్రిత సంస్థ నిర్ణీత సమయంలోపు చర్య తీసుకుని సలహాను పాటిస్తే మరియు ఫిర్యాదుదారుడు దానిని అంగీకరిస్తే, ఆ ఫిర్యాదును పథకంలోని నిబంధన 14(8)(B) ప్రకారం ముగించాలి;

- (b) ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారుడు నిర్ణీత సమయంలోపు స్పందించకపోయినా లేదా ఎటువంటి అర్థము లేని అభ్యంతరాలను లేవనెత్తినా, ఆ ఫిర్యాదును పథకంలోని నిబంధన 14(8)(a) లేదా నిబంధన 14(8)(d) ప్రకారం వరుసగా మూసివేయడం జరుగుతుంది.
- (f) ఒకవేళ ఫిర్యాదును సులభతరం చేయడం ద్వారా పరిష్కరించలేకపోతే, ఫిర్యాదుదారుడు నియంత్రిత సంస్థ అధికారులతో సమావేశం కావడం వంటి, సయోధ్య లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి తగినట్లుగా భావించే చర్యలను ప్రారంభించవచ్చు.
- (g) కింది సందర్భాలలో ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ / ఆర్బిఐ డిప్యూటీ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ ఫిర్యాదును ముగించవచ్చు:
- (a) ఫిర్యాదులోని అన్ని అంశాలను, నియంత్రిత సంస్థ వారి జోక్యంతో పూర్తిగా పరిష్కరించడం జరిగింది; లేదా
- (b) ఫిర్యాదుదారుడు రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా (దీనిని రికార్డ్ చేయవచ్చు) ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని అంగీకరించినట్లయితే; లేదా
- (c) ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నారు; లేదా
- (d) ఫిర్యాదుదారుడు అందించిన పరిష్కారంపై పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా అభ్యంతరం వ్యక్తం చేశారు, అయితే ఆ అభ్యంతరాలలో తగినంత మెరిట్ లేదని ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ అభిప్రాయపడ్డారు; లేదా
- (e) నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదులో లేవనెత్తిన కొన్ని సమస్యలను పరిష్కరించింది, మరియు మిగిలిన సమస్యలు, ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ అభిప్రాయం ప్రకారం, పథకం పరిధిలోకి రావు, లేదా నియంత్రిత సంస్థ వైపు నుండి ఎటువంటి సేవా లోపం లేదు, లేదా తదుపరి పరిశీలనకు అర్హమైనవి కావు.

## 6. RBI ఓంబుడ్స్మ్యాన్ ద్వారా అవార్డు

- (1) క్లాజ్ 16 కింద ఫిర్యాదును తిరస్కరించకపోతే, ఈ క్రింది సందర్భాలలో ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ అవార్డును జారీ చేస్తారు: (a) స్కీమ్లోని క్లాజ్ 14(3)లో పేర్కొన్న విధంగా నియంత్రిత సంస్థ పత్రాలను/సమాచారాన్ని సమర్పించకపోవడం; లేదా  
(b) ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్మ్యాన్ ముందు ఉంచిన పత్రాలు మరియు మెటీరియల్ ఆధారంగా పథకంలోని క్లాజ్ 14(8) ప్రకారం పరిష్కారం కాని విషయం.  
తీర్పును వెలువరించే ముందు ఇరుపక్షాలకు తమ వాదనను వినిపించేందుకు (మాఖికంగా లేదా రాతపూర్వకంగా) సహేతుకమైన అవకాశం కల్పించవలెను.
- (2) ఈ అవార్డులో, ఇతర విషయాలతో పాటు, నియంత్రిత సంస్థ తన బాధ్యతలను నిర్దిష్టంగా నెరవేర్చడానికి ఏదైనా ఆదేశం ఉంటే అది మరియు అదనంగా లేదా ఇతరత్రా, పథకంలోని క్లాజ్ 8(3)లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారుడు అనుభవించిన ఏదైనా నష్టానికి పరిహారంగా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదుదారునికి చెల్లించాల్సిన మొత్తం ఏదైనా ఉంటే అది ఉండాలి.
- (3) అవార్డు యొక్క ప్రతిని ఫిర్యాదుదారునికి మరియు నియంత్రిత సంస్థకు పంపాలి.
- (4) ఉప-నిబంధన (1) కింద జారీ చేయబడిన అవార్డు, అవార్డు కాపీని అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల లోపు, ఫిర్యాదుదారుడు ఆ క్లెయిమ్కు సంబంధించి పూర్తి మరియు తుది పరిష్కారంగా అవార్డును అంగీకరిస్తున్నట్లు లేఖను సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు సమర్పించకపోతే, అది రద్దవుతుంది మరియు చెల్లదు. అయితే, పథకంలోని 17వ నిబంధనలోని ఉప-నిబంధన (3) కింద ఫిర్యాదుదారుడు అప్పీలు దాఖలు చేసినట్లయితే, అటువంటి అంగీకారాన్ని ఫిర్యాదుదారు సమర్పించకూడదు.
- (5) నియంత్రిత సంస్థ అవార్డును పాటించాలి మరియు ఫిర్యాదుదారు నుండి అంగీకార పత్రాన్ని స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, పథకంలోని క్లాజ్ 17 నిబంధనలకు లోబడి, ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్మ్యాన్కు సమ్మతిని తెలియజేయాలి లేదా అప్పీల్ అధారిటీకి అప్పీల్ చేయాలి.

## 7. అప్పీల్ అధారిటీ ముందు అప్పీల్

పథకం యొక్క నిబంధన 15(1) కింద ఇవ్వబడిన అవార్డుతో ఫిర్యాదుదారు అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, అవార్డు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీల్ అధారిటీ ముందు అప్పీలు చేసుకోవచ్చు. అయితే, నిర్ణీత సమయంలోపు అప్పీలు చేయలేకపోవడానికి ఫిర్యాదుదారుకు తగిన కారణం ఉందని అప్పీల్ అధారిటీ సంతృప్తి చెందితే, వారు 30 రోజులకు మించని అదనపు సమయాన్ని మంజూరు చేయవచ్చు.

8. పాస్ ఇండియా అధికార పరిధి కలిగిన ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు కింద ఇవ్వబడ్డాయి:

శ్రీ కె. సెల్వరాజ్

చీఫ్ కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్ మరియు జనరల్ కౌన్సెల్

చిరునామా: ఆఫీస్ నం 501, 05వ అంతస్తు, సౌత్ అనెక్స్ టవర్ 2, వన్ వరల్డ్ సెంటర్, సేనాపతి బాపట్ మార్గ్, లోయర్ పరేల్, ముంబై - 400013

ఈ-మెయిల్:

pno@apacfin.com ఫోన్

నం.: 022 - 66668169

ఈ విధానాన్ని ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్సెయిన్ స్కీమ్, 2026తో కలిపి చదవాలి మరియు ఇది కంపెనీ వెబ్సైట్ <https://apacfin.com/> లో మరియు కంపెనీ శాఖలలో అందుబాటులో ఉంది.

## అనుబంధం 1

### RBI ఓంబుడ్స్‌మ్యాన్కు సమర్పించాల్సిన ఫిర్యాదు ఫారమ్

[పథకంలోని నిబంధన 11(2)]

(ఫిర్యాదుదారునిచే పూరించబడాలి)

ఎక్కడైనా వేరే విధంగా సూచించినవి తప్ప, అన్ని ఫీల్డ్లు తప్పనిసరి.

ఆర్భిఐ

ఓంబుడ్స్‌మ్యాన్

మేడమ్/సర్

ప్రకటన- ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం నా వ్యక్తిగత డేటాను సేకరించడానికి, ప్రాసెస్ చేయడానికి, నిల్వ చేయడానికి మరియు ఉపయోగించడానికి నేను రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు నా స్వేచ్ఛా, నిర్దిష్ట మరియు సమాచారంతో కూడిన సమ్మతిని ఇందుమూలంగా తెలియజేస్తున్నాను (దయచేసి టీక్ మార్క్ చేయండి)

అవును	లేదు
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ఫిర్యాదుదారుని వివరాలు:

1. ఫిర్యాదుదారుని వర్గం (దయచేసి బాక్సులో టీక్ మార్క్ ఉంచడం ద్వారా ఒకదాన్ని మాత్రమే ఎంచుకోండి):

i. వ్యక్తిగత

ii. వికలాంగులు

iii. వృద్ధులు

- |   |                      |
|---|----------------------|
| iv. వ్యక్తిగత - వ్యాపారం                      | <input type="text"/> |
| v. ప్రొఫైటర్షిప్                              | <input type="text"/> |
| vi. భాగస్వామ్యం                               | <input type="text"/> |
| vii. సూక్ష్మ, చిన్న మరియు మధ్య తరహా పరిశ్రమలు | <input type="text"/> |
| viii. సంఘం                                    | <input type="text"/> |
| ix. ట్రస్ట్                                   | <input type="text"/> |
| x. పరిమిత సంస్థ                               | <input type="text"/> |
| xi. ప్రభుత్వ శాఖ                              | <input type="text"/> |
| xii. ప్రభుత్వ రంగ సంస్థ                       | <input type="text"/> |

2. ఫిర్యాదుదారుని పేరు .....

3. వయస్సు (సంవత్సరాలు)..... (తప్పనిసరి కాదు)

లింగం (తప్పనిసరి కాదు)

4. మొబైల్ నంబర్.....

5. ఈ-మెయిల్ ఐడి (అందుబాటులో ఉంటే)

6. ఫిర్యాదుదారుని పూర్తి పోస్టల్ చిరునామా

.....

జిల్లా..... రాష్ట్రం..... పిన్ కోడ్

.....

**(II) ఫిర్యాదు వివరాలు:**

పై ఫిర్యాదు	నియంత్రిత సంస్థ పేరు సంస్థ (RE)	ఫిర్యాదు సంఖ్య/ రసీదు RE కేటాయించిన సంఖ్య	శాఖ ఉన్న ప్రదేశం (నగరం, పట్టణం, గ్రామం) మొదలైనవి), చిరునామా, పిన్

a) పైన (II)లో పేర్కొన్న REతో మీకు ఖాతా ఉందా? అవును/కాదు

b) అవును అయితే, దయచేసి మీరు ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటున్న ఖాతా సంఖ్యను

(పోడుపు/ రుణం/ ఏటీఎం/ డెబిట్/ క్రెడిట్ కార్డ్) తెలియజేయండి (మీరు ఒకటి కంటే

ఎక్కువ వాటిని ఎంచుకోవచ్చు).

.....

c) REకి ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ

..... (దయచేసి ఫిర్యాదు

యొక్క కాపీని జతపరచండి)

d) లావాదేవీ తేదీ, రిఫరెన్స్ నంబర్ మరియు వివరాలు, అందుబాటులో ఉంటే

.....

e) RE నుండి ఏదైనా సమాధానం అందిందా? అవును/కాదు (అవును

అయితే, దయచేసి సమాధానం యొక్క కాపీని జతపరచండి)

f) దయచేసి కింద ఉన్న సంబంధిత పెట్టెను టిక్ చేయండి (అవును లేదా కాదు):

(i)	మీ ఫిర్యాదు ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిందా లేదా ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్, ఆర్బిటిటర్ లేదా మరేదైనా న్యాయ లేదా క్వాసి-జ్యుడిషియల్ ఫోరమ్ ముందు పెండింగ్లో ఉందా? (అదే కారణం కోసం) చర్య)	అవును	లేదు
(ii)	మీ ఫిర్యాదు దేని ద్వారా చేయబడుతున్నా న్యాయవాది?	అవును	లేదు

(iii)	(ii) కి సమాధానం అవును అయితే, మీరు ఫిర్యాదుదారులా?	అవును	లేదు
-------	---	-------	------

(iv)	మీ ఫిర్యాదు ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిందా లేదా అనేది RBI ఓంబుడ్స్మ్యాన్ వద్ద ఇంతకుముందే ఈ విషయంపై ఫిర్యాదు చేశారా లేదా అదే కారణం/అంశంపై RBI ఓంబుడ్స్మ్యాన్ వద్ద ప్రస్తుతం ప్రక్రియ కొనసాగుతోందా?	అవును	లేదు
------	--	-------	------

(v)	ఫిర్యాదుదారుడు ఆర్ఈ (RE) సిబ్బందా మరియు ఫిర్యాదు దేనికి సంబంధించినది యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధం?	అవు ను	లేదు
-----	--	-----------	------

గమనిక: మీరు (i), (iv) లేదా (v) ప్రశ్నలకు "అవును" అని సమాధానమిచ్చినట్లయితే, లేదా మీరు (ii)కి "అవును" మరియు (iii)కి "కాదు" అని సమాధానమిచ్చినట్లయితే, మీ ఫిర్యాదు ఈ పథకం కింద పరిగణించబడదు మరియు నమోదు చేయబడదు.

g) మీ ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం ఏమిటి (దయచేసి ఒకదాన్ని ఎంచుకోండి - బాక్సులో టిక్

మార్క్ పెట్టండి) - (ఈ ప్రశ్నకు సమాధానం ఇవ్వడం ఫిర్యాదుదారుకు ఐచ్ఛికం)

- i. ATM/డెబిట్ కార్డులు
- ii. బ్యాంక్ గ్యారంటీలు/ లెటర్ ఆఫ్ క్రెడిట్ మరియు డాక్యుమెంటరీ క్రెడిట్లు
- iii. క్రెడిట్ కార్డులు
- iv. డిపాజిట్ ఖాతా (పొదుపు మరియు కరెంట్) - ఖాతాల ప్రారంభం/నిర్వహణపై ఫిర్యాదులతో సహా
- v. ఇంటర్నెట్/మొబైల్/ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్
- vi. రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్లు (రికవరీ ఏజెంట్లు/డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్లపై ఫిర్యాదులు, వేధింపులు, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను పాటించకపోవడం మొదలైనవి)
- vii. నోట్లు మరియు నాణేలు
- viii. పారా-బ్యాంకింగ్ ఉత్పత్తులు
- ix. తప్పుగా అమ్మడం
- x. వృద్ధులకు పెన్షన్లు మరియు సౌకర్యాలు
- xi. KYC అప్డేషన్కు సంబంధించిన సమస్య (ఖాతాలను ప్రీజ్ చేయడంతో సహా)
- xii. ప్రాంగణానికి సంబంధించిన సమస్యలు
- xiii. సిబ్బంది ప్రవర్తన

xiv. చెల్లింపులు మరియు సాధనాల సేకరణ (చెక్కులు/ డ్రాఫ్టులు/

బిల్లులు మరియు ఇతర భౌతిక పద్ధతులు)

xv. పన్ను సంబంధిత/ ప్రభుత్వ వ్యాపారం

xvi. దివ్యాంగుల కోసం సౌకర్యాలు

h) వివాదంలో ఉన్న ఉత్పత్తి (కార్డ్/లోన్ ఖాతా/లాకర్, మొదలైనవి) వివరాలతో సహా ఫిర్యాదు

యొక్క సంక్షిప్త వివరాలను దయచేసి తెలియజేయండి:

(స్థలం సరిపోకపోతే, దయచేసి విడిగా ఒక కాగితాన్ని జత చేయండి.)

.....

.....

.....

i) RBI ఓంబుడ్సమ్మాన్ నుండి కోరిన ఉపశమనం ఏమిటి:

.....

.....

.....

j) RE ద్వారా మీకు ఏదైనా పరిహారం చెల్లించబడాలని మీరు కోరుకుంటున్నారా?

అవును / కాదు ఒకవేళ అవును అయితే, దయచేసి పరిహారం యొక్క

వివరాలను తెలియజేయండి:

i. సంభవించిన పర్యవసాన నష్టానికి, ఏదైనా ఉంటే: (గరిష్టంగా ₹30 లక్షలు)

ii. సమయం, జరిగిన ఖర్చులు, వేధింపులు మరియు మానసిక వేదన, ఏదైనా ఉంటే (గరిష్టంగా

₹3 లక్షలు

పైన (j) లో మీరు చేసిన క్లెయిమ్కు మద్దతుగా ఏవైనా పత్రాలు/ఆధారాలు ఉంటే వాటి జాబితా,

పర్యవసానంగా జరిగిన నష్టానికి కోరిన పరిహారం కోసం లెక్కలతో సహా. (దయచేసి కాపీ/కాపీలను

జతపరచండి)

## ప్రకటన

నేను/మేము, ఈ ఫిర్యాదుదారులం/ఫిర్యాదుదారులుగా పైన పేర్కొన్న సమాచారం నిజమని మరియు సరైనదని ధృవీకరిస్తున్నాము.

భవదీయుడు

(ఫిర్యాదుదారుని/అధికార ప్రతినిధి సంతకం)

## అనుబంధం 2

### అధికారం

ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారుడు ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్‌మ్యాన్ ముందు తన తరపున ఒక ప్రతినిధిని అధికారం

ఇవ్వాలనుకుంటే, ఈ క్రింది డిక్లరేషన్‌ను సమర్పించాలి:

నేను/మేము ..... దీని ద్వారా శ్రీ/శ్రీమతిని నామినేట్ చేస్తున్నాను/చేస్తున్నాము

.....

అలాగే

RBI అంబుడ్స్‌మ్యాన్ ముందు నా/మా తరపున హాజరై వాదనలు వినిపించడానికి నా/మా అధీకృత

ప్రతినిధి, వీరి సంప్రదింపు వివరాలు కింద ఇవ్వబడ్డాయి:

పూర్తి చిరునామా

.....  
.....  
.....

పిన్ కోడ్

..... మొబైల్

నంబర్. .... ఈ-

మెయిల్

.....

(ఫిర్యాదుదారుని సంతకం)

ఫిర్యాదుదారుని పేరు:

కేటాయించిన ఫిర్యాదు సంఖ్య:

(ఒకవేళ అనుమతిని తర్వాత దశలో సమర్పించినట్లయితే)