

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") దానిచే నియంత్రించబడే సంస్థల కస్టమర్ల ప్రయోజనాల కోసం RBI యొక్క ప్రస్తుత మూడు అంబుడ్స్మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేసింది, అవి (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2019 రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 ('ది స్కీమ్') ఇది ఖర్చు లేని, సరళమైన మరియు ఎక్కువ మంది కస్టమర్లకు ప్రతిస్పందించే ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానాన్ని అందిస్తుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 క్రింది

విధంగా ఉన్నాయి:

1. సేవలో లోపానికి దారితీసే నియంత్రిత సంస్థ యొక్క చట్టం లేదా విస్మరణ వల్ల బాధపడే ఏ కస్టమర్ అయినా పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

"సేవలో లోపం" అంటే ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో లేదా దానికి సంబంధించిన ఇతర సేవలలో లోపం లేదా అసమర్థత, ఇది నియంత్రిత సంస్థ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించవలసి ఉంటుంది, దీని వలన కస్టమర్కు ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం జరగవచ్చు;

"నియంత్రిత సంస్థ" అంటే బ్యాంక్ లేదా నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ, లేదా సిస్టమ్ పార్థిసిపెంట్ లేదా క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీ6 స్కీమ్లో నిర్వచించినట్లుగా లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు పేర్కొన్న ఏదైనా ఇతర సంస్థ; పథకం కింద మినహాయించబడని మేరకు.

2. ఫిర్యాదును పూరించే విధానం

- a) స్కీమ్ కింద దాఖలైన ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి మరియు వాటిని ప్రాసెస్ చేయడానికి RBI అటువంటి ప్రదేశాలలో కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. ఆన్లైన్లో చేసిన పథకం కింద ఫిర్యాదులు పోర్టల్లో నమోదు చేయబడతాయి (<https://cms.rbi.org.in>).

- b) వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా తపాలా మరియు చేతితో పంపిణీ చేయబడిన ఫిర్యాదులతో సహా ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ (ఇ-మెయిల్) మరియు భౌతిక రూపంలో (అనుబంధం 1 వలె జతచేయబడిన ఫార్మాట్) దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదులు (అనుబంధం 2 వలె పొందుపరచబడిన అధికారం కోసం ఫార్మాట్) , సంబంధించబడుతుంది మరియు దిగువ చిరునామాలో పరిశీలన మరియు ప్రారంభ ప్రాసెసింగ్ కోసం స్థాపించబడిన RBI యొక్క కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి పంపబడుతుంది:

Email crpc@rbi.org.in

Correspondence Address: Centralized Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017

- c) రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క ఏదైనా కార్యాలయాలలో నేరుగా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులు తదుపరి చర్య కోసం కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి పంపబడతాయి

3. అంబుడ్స్మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ అధికారాలు మరియు విధులు

- a) అంబుడ్స్మన్కు విన్నవించబడే వివాదానికి సంబంధించిన మొత్తంపై ఎటువంటి పరిమితి లేదు, దాని కోసం అంబుడ్స్మన్ అవార్డును పంపవచ్చు. ఏదేమైనప్పటికీ, ఫిర్యాదుదారుకు సంభవించే ఏదైనా పర్యవసానంగా, అంబుడ్స్మన్కు భారతీయ రూపాయిల 20 లక్షల వరకు, అదనంగా, ఫిర్యాదుదారుడి సమయం, చేసిన ఖర్చులు మరియు వాటి కోసం భారతీయ రూపాయిల నష్టానికి 1 లక్ష వరకు పరిహారం అందించే అధికారం ఉంటుంది. ఫిర్యాదుదారు అనుభవించిన వేధింపు/మానసిక వేదన.
- b) అంబుడ్స్మన్కు అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే మరియు ముగించే అధికారం ఉంటుంది, డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్కు స్కీమ్లోని క్లాజ్ 10 కింద వచ్చే ఫిర్యాదులను, స్కీమ్లోని క్లాజ్ 14 కింద పేర్కొన్న విధంగా ఫెసిలిటేషన్ ద్వారా పరిష్కరించబడిన ఫిర్యాదులను మూసివేయడానికి డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్కు అధికారం ఉంటుంది. చేసిన ఫిర్యాదు సూచనలను అందించడం లేదా మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ కోరడం వంటి స్వభావం కలిగి ఉంటుంది.
- c) పథకంలోని క్లాజ్ 15లో సూచించిన సందర్భంలో అంబుడ్స్మన్ అవార్డును పాస్ చేస్తారు.

d) అంబుడ్స్మన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:

- i. అతని అభిప్రాయం ప్రకారం సేవలో లోపం లేదు; లేదా
- ii. పర్యవసానంగా జరిగిన నష్టానికి కోరిన పరిహారం, పథకంలోని నిబంధన 8(2)లో సూచించిన విధంగా పరిహారాన్ని ప్రదానం చేయడానికి అంబుడ్స్మన్ కు అధికారానికి మించినది; లేదా
- iii. ఫిర్యాదును ఫిర్యాదుదారు సహేతుకమైన శ్రద్ధతో కొనసాగించలేదు; లేదా
- iv. ఫిర్యాదు ఎటువంటి తగిన కారణం లేకుండా ఉంది; లేదా
- v. ఫిర్యాదుకు విస్తృతమైన డాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక సాక్ష్యాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవడం అవసరం మరియు అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు అటువంటి ఫిర్యాదు యొక్క తీర్పు కోసం తగినవి కావు; లేదా
- vi. అంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయం ప్రకారం ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం లేదా అసౌకర్యం లేదు.

4. ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు

a) సేవలో లోపం కోసం ఫిర్యాదుదారు దాఖలు చేసిన ఏ ఫిర్యాదు కూడా ఈ క్రింది అంశాలలో పథకం కింద ఉండకూడదు:

- i. నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- ii. అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం
- iii. నేరుగా అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయని ఫిర్యాదు
- iv. ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు
- v. చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం
- vi. రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ
- vii. నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం; మరియు
- viii. నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం
- ix. క్రెడిట్ ఇన్ సూరెన్స్ కంపెనీస్ (నియంత్రణ) చట్టం, 2005లోని సెక్షన్ 18లో పరిహారం అందించబడిన వివాదం;

x. పథకం కింద చేర్చబడని నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వినియోగదారులకు సంబంధించిన వివాదం

b) పథకం క్రింద ఒక ఫిర్యాదు అబద్ధం కాదు:

a. ఫిర్యాదుదారు, పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసారు మరియు

i. నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి సమాధానం రాలేదు; మరియు

ii. ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదుకు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్సమన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.

b. ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు -

i. అంబుడ్సమన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా అంబుడ్సమన్ ద్వారా మెరిట్ ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా డీల్ చేయబడింది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా

ii. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఐఐఐ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఐఐఐ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా, మెరిట్ ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా పరిష్కరించబడింది.

c) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలినది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు

d) అటువంటి క్లెయిమ్ ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి వ్యవధి ముగియకముందే నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది

- e) స్కీమ్లోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు
- f) ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేస్తారు, న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప.

5. ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం

- (a) అంబుడ్స్మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదుదారు మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య ఒప్పందం ద్వారా సులభతరం లేదా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.
- (b) నియంత్రిత సంస్థ, ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత, ఫిర్యాదులోని వివాదాలకు సమాధానంగా, దానిపై ఆధారపడిన పత్రాల కాపీలను జతపరిచి, పరిష్కారం కోసం అంబుడ్స్మన్ ముందు 15 రోజులలోపు దాని వ్రాతపూర్వక సంస్కరణను ఫైల్ చేయాలి.
అయితే, అంబుడ్స్మన్, నియంత్రిత సంస్థ అభ్యర్థన మేరకు, అంబుడ్స్మన్ సంతృప్తి చెందేలా లిఖితపూర్వకంగా, దాని వ్రాతపూర్వక సంస్కరణ మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడానికి తగినట్లుగా భావించే తదుపరి సమయాన్ని మంజూరు చేయవచ్చు.
- (c) ఫిర్యాదును సులభతరం చేయడం ద్వారా పరిష్కరించబడని పక్షంలో, ఫిర్యాదుదారుని నియంత్రిత సంస్థ అధికారులతో సమావేశంతో సహా సముచితమైనదిగా పరిగణించే చర్య, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం ప్రారంభించవచ్చు.
- (d) ఫిర్యాదు ఎప్పుడు పరిష్కరించబడినట్లు పరిగణించబడుతుంది:
 - a. అంబుడ్స్మన్ జోక్యంపై ఫిర్యాదుదారుతో నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా పరిష్కరించబడింది; లేదా
 - b. ఫిర్యాదుదారు వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించారు లేదా ఇతరత్రా (రికార్డు చేయవచ్చు) ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం యొక్క విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని; లేదా
 - c. ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నారు.

6. అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయండి

- a. స్కీమ్లోని క్లాజులు 16(2)(సి) నుండి 16(2)(ఎఫ్) వరకు పత్రాలు/సమాచారం అందించనందుకు లేదా ఫిర్యాదును తిరస్కరించినందుకు గానూ ఆమోదించబడిన

అవార్డు ద్వారా ఫిర్యాదుదారుడు 30 రోజులలోపు బాధపడవచ్చు. అవార్డు స్వీకరించిన తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేదీ, అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ కు ప్రాధాన్యత ఇవ్వండి, అంటే డిపార్ట్ మెంట్ ఇన్ ఛార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, RBI స్కీమ్ ను నిర్వహించడం.

అయితే, అప్పీల్ అథారిటీ, ఫిర్యాదుదారు గడువులోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అతను సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

7. PAN భారతదేశ అధికార పరిధిలోని ప్రెస్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

Mr. K Selvaraj

Group General Counsel and Head Compliance

Address: Ashford Centre, First Floor, Shankar Rao Naram Marg, Lower Parel West, Mumbai – 400013, Maharashtra, India.

E-mail: k.selvaraj@apacfin.com

Tel No.: 022 - 66668169

స్కీమ్ కాపీని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో <https://apacfin.com/> మరియు మా బ్రాంచ్ లో అందుబాటులో ఉంది మరియు అభ్యర్థనపై అదే భాగస్వామ్యం చేయబడుతుంది.