ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021లో విశేషాంశాలు

ఉపయుక్తత: - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934, బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం, 1949, పేమెంట్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్, చట్టం, 2007 లోని అంశాల క్రింద రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ (ఆర్ఇ) ద్వారా సేవలు అందించేందుకు.

రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ అంటే, బ్యాంక్ లేదా నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ లేదా పథకంలో వివరించిన విధంగా సిస్టం పార్టిసిపెంట్ లేదా పథకం క్రింద మినహాయించని, ఎప్పటికప్పుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ప్రత్యేకంగా ఉదహరించే వేరే ఏదైనా అస్తిత్వం

ఈ పథకం క్రింద పరిగణలోకి రాని వ్యవహారాలు: -

- వాణిజ్య నిర్ణయం /రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ (ఆర్ఇ) నిర్ణయం.
- అవుట్ సోర్సింగ్ కాంట్రాక్ట్ విషయమై వెండార్ మరియు రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ మధ్య తలెత్తిన వివాదం.
- అంబుడ్స్‌మన్ కి నేరుగా నివేదించని ఏదైనా వ్యధ
- రెగ్యులేటెడ్ ఎంటికీ కి చెందిన యాజమాన్యం లేదా అధికారుల పట్ల సాధారణ ఫిర్యాదు.
- శాసన సంబంధ లేదా చట్టం అమలు చేసే అధికారిక సంస్థ ఉత్తర్వుకి అనుగుణంగా రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ చర్య తీసుకున్న వివాదం.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణా పరిధిలోలేని సేవ.
- రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీల మధ్య వివాదం.
- రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ తాలూకు యాజమాన్యం-ఉద్యోగి మధ్య తలెత్తిన వివాదం.

ఈ పథకం క్రింద చేసిన ఫిర్యాదు ఇలావుంటే తప్ప కుదరదు

- ఫిర్యాదిదారు ఈ పథకం క్రింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ కి రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసుండి, మరియు
    a. ఫిర్యాదు మొత్తంగా, లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడి, ఫిర్యాదుదారు ఆ సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ ఫిర్యాదుని స్వీకరించిన 30 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదుదారుకి ఎటువంటి సమాధానం రాకపోతే

    b. రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ నుంచి ఫిర్యాదుదారుకి సమాధానం అందిన 1 ఏడాది కాలంలోపు అంబుడ్స్‌మన్ కి ఫిర్యాదు చేసుంటే, లేదా ఫిర్యాదు చేసిన ఒక ఏడాది, 30 రోజుల్లోపు ఎటువంటి సమాధానం రాకపోయి వుంటే.

- ఈ ఫిర్యాదు, అదే చర్యకారణంగా తిరిగి చేస్తున్నది కాకూడదు, అది ఇప్పటికే –
    a. అంబుడ్స్‌మన్ ముందు పెండింగ్ లో వుంది లేదా పరిష్కారమైంది లేదా అంబుడ్స్‌మన్ దాని యోగ్యత

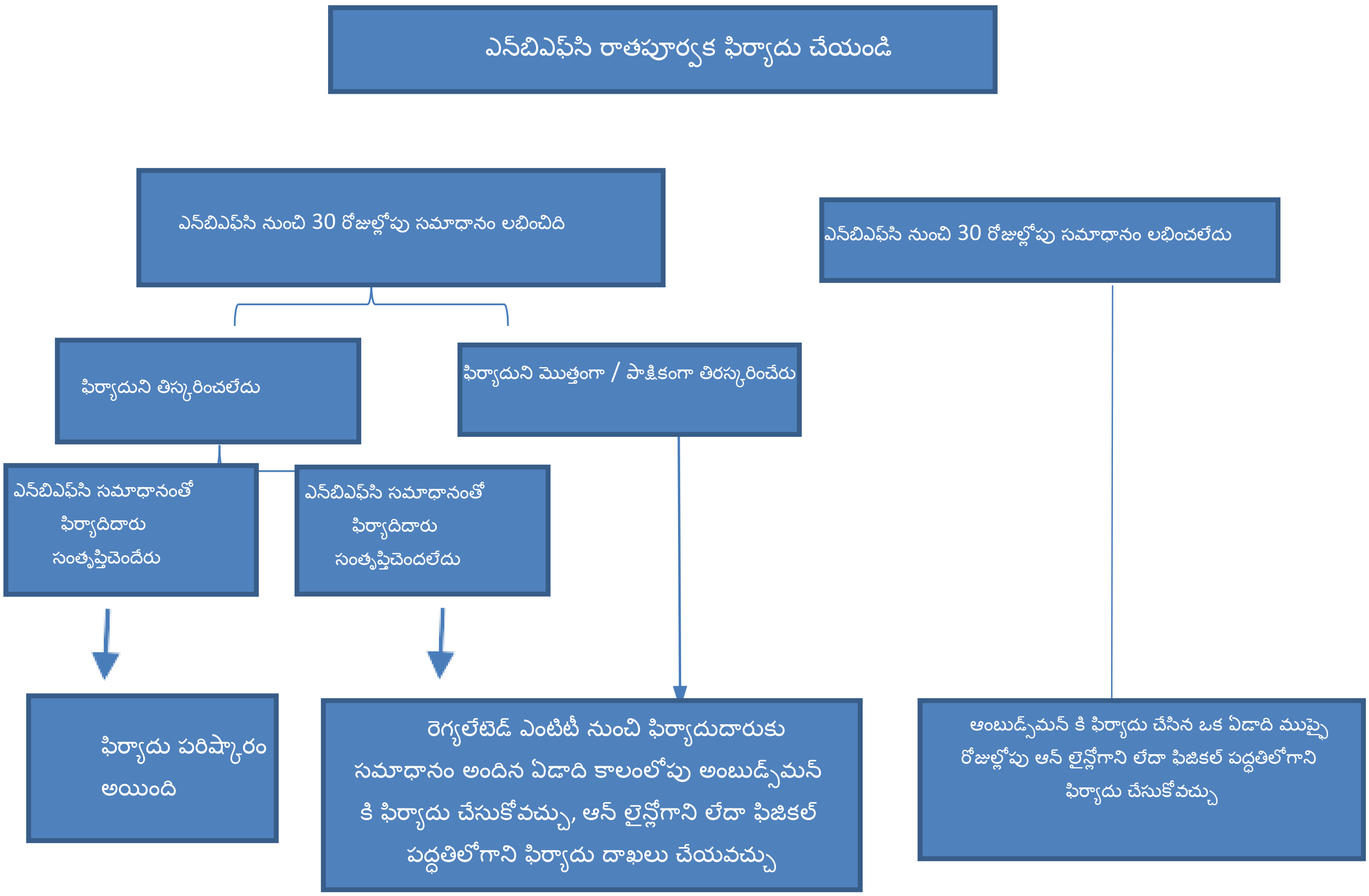
ఆధారంగా వ్యవహరించేరు లేదా అదే ఫిర్యాదుకి ఇంకా ఏదీ తెలియలేదు లేదా ఒకరు లేదా అంతకు మించిన ఫిర్యాదు దారులు లేదా సంబంధిత పార్టీలతో కలిసి

b. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ ముందు పెండింగ్ లో వున్న లేదా పరిష్కారమైన లేదా ఏదా కోర్టు దాని యోగ్యత ఆధారంగా నిర్ణయించినది. ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్, అదే ఫిర్యాదుదారు ఒకరు లేందా అంతకు మించి సంబంధిత ఫిర్యాదులతో లేదా పార్టీలతో కలిసి చేసిన ఫిర్యాదు

c. అదే విషయమై చేసిన ఫిర్యాదుకి కోర్టు వద్ద క్రిమినల్ విచారణలు పెండింగ్ లోలేని లేదా కోర్టు ముందు లేదా ట్రిబ్యునల్ ముందు నిర్ణయం కోసం వేచివుండని లేదా నేరపూరిత చర్యకు పోలీసు విచావరణలోలేని ఫిర్యాదు అయినప్పుడు

- ఫిర్యాదు దూషణ లేదా నిష్ప్రయోజనమైన లేదా విసిగించే స్వభావంతో వుండనిది
- అట్టి క్లెయిములకోసం, లిమిటేషన్ చట్టం 1963 లో పేర్కొన్న ముగిగిపోయే కాలంలోపే రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీకి చేసిన ఫిర్యాదు.
- ఈ పథకం క్లాజ్ 11 ప్రకారం ఫిర్యాదులో పూర్తి సమాచారం పొందుపరిచవుండాలి.
- ఫిర్యాదుదారు స్వయంగా న్యాయవాది అయితే తప్ప ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫిర్యాదు ద్వారా దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదు

ఫిర్యాదు చేయడానికి ఖాతాదారు అనుసరించాల్సిన విధానక్రమం



<u>ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానక్రమం</u>

ఫిర్యాదుని ఆన్ లైన్ పోర్టల్ https://cms.rbi.org.in ద్వారాగాని లేదా ఎలక్ట్రానిక్ పరంగా లేదా ఫిజికల్ పద్ధతిలో (తగిన విధంగా సంతకం చేసిన) ఈ క్రిందన ఇచ్చిన చిరునామాలో సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ కు దాఖలు చేసుకోవచ్చు:

సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీఘడ్ – **160017**

అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయం ఎలా తీసుకుంటారు?

- మధ్యవర్తిత్వం లేదా సులభతరం చేయడం లేదా రాజీకుదర్చే చర్యలద్వారా ఫిర్యాదుదారు, ఆర్ఇల మధ్య ఒప్పందం

చేసి ఫిర్యాదుకు పరిష్కారానికి అంబుడ్స్‌మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్ కృషి చేస్తారు.

- అంబుడ్స్‌మన్ చర్యలు, పనిక్రమం సారాంశ స్వభావంతో వుంటాయి, అంతేగాని అవి ఏదైనా సాక్ష్య నిబంధనకి లోబడి వుండవు
- ఫిర్యాదు ఇలా వున్నప్పుడు పరిష్కారం అయినట్టు: -
  a. అంబుడ్స్‌మన్ కలిగించుకోడంతో ఆర్ఇ దాన్ని పరిష్కరించినప్పుడు లేదా
  b. వృధా పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా వుందని ఫిర్యాదిదారు రాతపూర్వకంగా లేదా వేరే విధంగా (నమోదు చేసిన) ఒప్పుకున్నప్పుడు లేదా
  c. ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదుని ఉపసంహరించుకున్నప్పుడు
- ఈ పథకం క్లాజ్ 16 క్రింద ఫిర్యాదుని తిరస్కరిస్తే తప్ప, అంబుడ్స్‌మన్ అవార్డుని జారీ చేస్తారు.

అపెలెట్ అథారిటీ ముందు అప్పీలు

ఈ పథకం క్లాజ్ 15 (1) క్రింద ఇచ్చిన అవార్డుతో ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తిచెందకపోతే లేదా ఈ పథకం క్లాస్ 16(2) (సి) నుంచి 16(2) (ఎఫ్)క్రింద ఆ ఫిర్యాదుని తిస్కరిస్తే

→

అవార్డు /తిస్కరణ అందిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదుదారు అప్పెలెట్ అథారిటీ ముందు ఆ ఫిర్యాదు విషయమై అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు

కంపెనీ తాలూకు ప్రధాన నోడల్ అధికారి పేరు, సంప్రదింపు వివరాలు

ప్రిన్సిపల్ నోటల్ ఆఫీసర్	కార్యాలయ చిరునామా	ఇమెయిల్ ఐడి
ఆత్రయీ సర్కార్	౨న్డ్ ఫ్లోర్, వైష్ణవి టెక్ స్క్వేర్, ఇబ్బలూర్, బెల్లందురు, బెంగుళూరు, కర్ణాటక, 560102, ఇండియా	nodaloffice@navi.com