

ప్రధాన లక్షణాలు: రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 ("స్కీమ్")

పథకం యొక్క కాపీ కంపెనీ వెబ్సైట్లో హోస్ట్ చేయబడింది మరియు ప్రధాన లక్షణాలు ఇక్కడ క్రింద పొందుపరచబడ్డాయి

పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రక్రియ

ఫిర్యాదుకు కారణాలు

సేవలో లోపానికి కారణమైన నియంత్రిత సంస్థ యొక్క చర్య లేదా విస్మరణ ద్వారా బాధించబడిన ఏ కస్టమర్ అయినా పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా క్లాజ్ 3(1)(c) ప్రకారం నిర్వచించిన విధంగా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదుకు నిర్వహణ-సామర్థ్యం లేకపోవడానికి కారణాలు

(1) సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఏ ఫిర్యాదు కూడా ఈ పథకం కింద కింది అంశాలకు సంబంధించినది అయి ఉండదు:

- నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- అవుట్సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం;
- ఫిర్యాదును నేరుగా అంబుడ్స్మన్కు తెలియజేయలేదు;
- నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వాహక లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్లకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ;
- నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం; మరియు
- నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

(2) పథకం కింద ఫిర్యాదు ఇలా అయితే తప్ప ఉండదు:

- ఫిర్యాదుదారు, పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశారు మరియు
 - 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
 - ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదుకు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన తర్వాత ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్కు ఫిర్యాదు చేయబడింది.
- ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు -

- (i) అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి వారి నుండి అందుకోబడినది అయినా కాకపోయినా, ఒక అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్‌లో ఉన్నది లేదా ఒక అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్‌లపై పరిష్కరించబడినది లేదా వ్యవహరించబడినది;
- (ii) అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పక్షాలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి వారి నుండి అందుకోబడినది అయినా కాకపోయినా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్‌లో ఉన్నది; లేదా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా, మెరిట్‌ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినది లేదా వ్యవహరించబడినది;
- c. ఫిర్యాదు స్వభావపరంగా దుర్భాషతో కూడినది లేదా పనికిమాలినది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు;
- d. నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు అనేది అటువంటి క్లెయిమ్‌ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించబడిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోపు చేయబడింది;
- e. పథకంలోని క్లాజు 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు;
- f. ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప, న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడినది.

వివరణ 1: సబ్-క్లాజ్ (2)(a) ప్రయోజనాల కోసం, 'వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు' అనేది, ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు చేసినట్లు రుజువును అందించగల ఇతర విధానాల ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదులను కలిగి ఉంటుంది.

వివరణ 2: సబ్-క్లాజ్ (2)(b)(ii) ప్రయోజనాల కోసం, అదే చర్యకు గల కారణానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులో క్రిమినల్ నేరం కింద పెండింగ్‌లో ఉన్న క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్‌లు లేదా కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఏ పోలీసు విచారణలో ప్రారంభించబడినవి కూడా ఉండవు.

ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం

1. ఈ ప్రయోజనం కోసం రూపొందించిన పోర్టల్ ద్వారా ఫిర్యాదును ఆన్‌లైన్‌లో నమోదు చేయవచ్చు (<https://cms.rbi.org.in>).
2. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా సూచించబడిన విధంగా కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్‌కు ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ విధానం ద్వారా కూడా ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదు భౌతిక రూపంలో సమర్పించబడినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధిచే సక్రమంగా సంతకం చేయబడి ఉండాలి. ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ విధానంలో సమర్పించబడే ఫిర్యాదు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా పేర్కొనబడిన అటువంటి ఫార్మాట్‌లో మరియు అటువంటి సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది.