

## రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021

### ముఖ్యమైన లక్షణాలు

#### **వర్తింపు:**

ఈ పథకం బ్యాంకు లేదా నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ లేదా సిస్టమ్ పార్థిసిపెంట్ (చెల్లింపు వ్యవస్థలో పాల్గొనే వ్యక్తి) లేదా స్కీమ్ లో నిర్వచించిన విధంగా క్రెడిట్ ఇన్నురేషన్ కంపెనీ, లేదా స్కీమ్ కింద మినహాయించబడని మేరకు ఎప్పటికప్పుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా నిర్దేశించబడిన ఏదైనా ఇతర సంస్థ అందించే సేవలకు వర్తిస్తుంది.

నిర్వచనాలు:

"అవార్డ్" అంటే స్కీమ్ కు అనుగుణంగా అంబుడ్స్మన్ ఆమోదించిన అవార్డు.

"అధీకృత ప్రతినిధి" అంటే, ఒక న్యాయవాది కాకుండా, అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వ్రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం కలిగిన వ్యక్తి.

"ఫిర్యాదు" అంటే వ్రాతపూర్వకంగా లేదా సమున్నతిలో సేవలో లోపాన్ని ఆరోపిస్తూ మరియు పథకం కింద ఉపశమనం కోరుతూ ఇతర పద్ధతుల ద్వారా ప్రాతినిధ్యం; "సేవలో లోపం" అంటే ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో లోపం లేదా అసమర్థత లేదా దానికి సంబంధించిన ఇతర సేవలను నియంత్రిత సంస్థ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సి ఉంటుంది, దీని వల్ల కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం జరగవచ్చు.

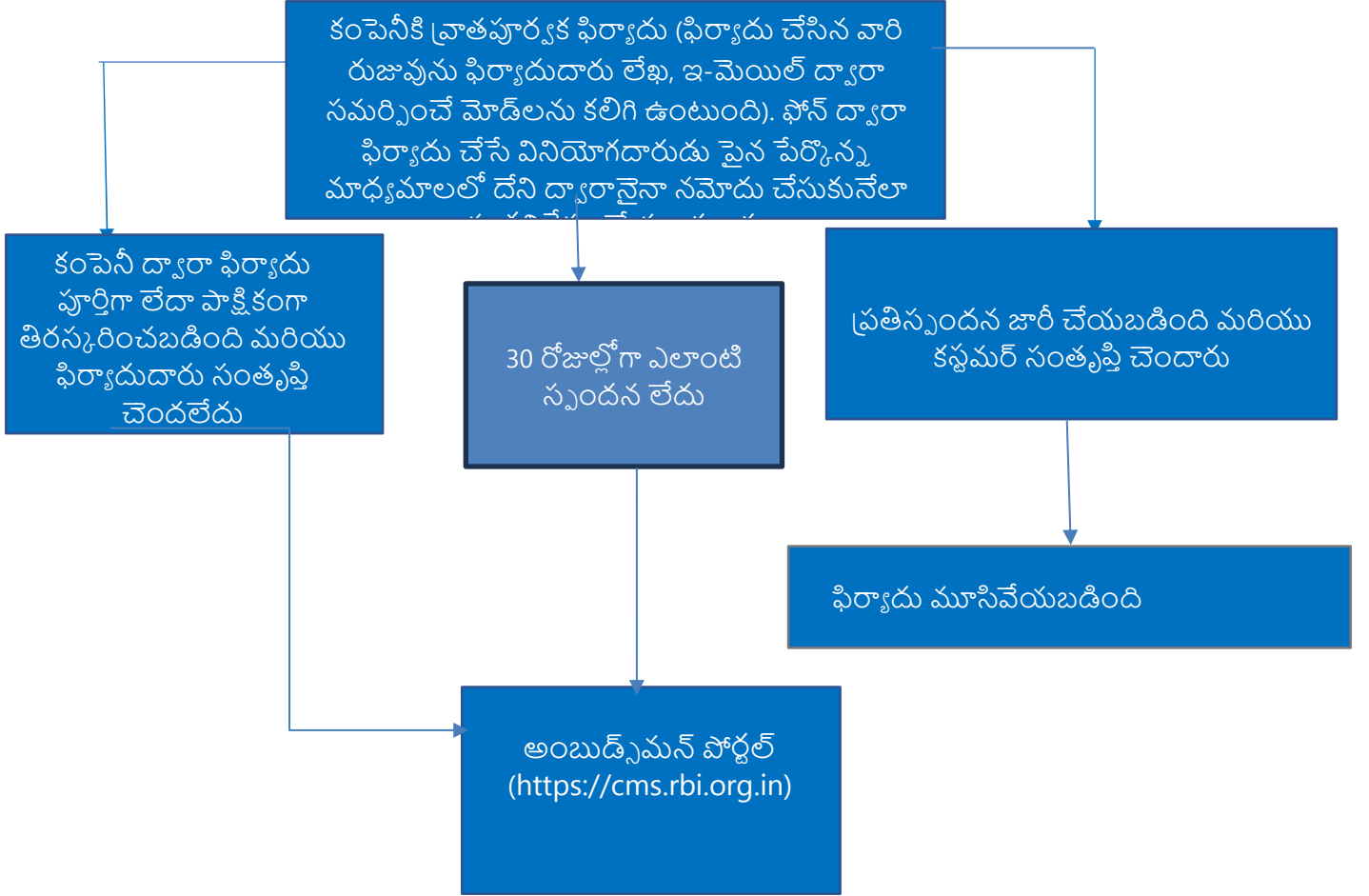
"సెటిల్మెంట్" అంటే ఈ పథకంలోని నిబంధనల ప్రకారం సులభతరం చేయడం లేదా రాజీ చేయడం లేదా మధ్యవర్తిత్వం చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదుకు పక్షాలు కుదుర్చుకున్న ఒప్పందం.

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

<p><b>కస్టమర్ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి కారణాలు</b></p>	<p><b>ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు/సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు లేవు అనే అంశాలు ఈ పథకం కింద ఉంటాయి</b></p>
<p>సమున్నతి ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (“కంపెనీ”) యొక్క చట్టం లేదా విస్మరణతో బాధపడే ఏ కస్టమర్ అయినా సేవలో లోపానికి దారితీస్తే పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా స్కీమ్లో నిర్వచించిన అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ముందుగా సమున్నతితో లిఖితపూర్వకంగా తీసుకోకుండా నేరుగా అంబుడ్సెమన్ కు ఫిర్యాదులు దాఖలు చేశారు</li> <li>• సమున్నతితో దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదులు, కానీ ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధి ముగియలేదు (సమున్నతి కస్టమర్ కు సంతృప్తికరంగా లేని ప్రతిస్పందనను జారీ చేసిన సందర్భాలను చేర్చదు)</li> <li>• సమున్నతి నుండి ప్రత్యుత్తరం అందిన తేదీ నుండి 1 సంవత్సరం తర్వాత చేసిన ఫిర్యాదు, లేదా, ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం రాకపోతే, సమున్నతికి ప్రాతినిధ్యం వహించిన తేదీ నుండి 1 సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల తరువాత, ఫిర్యాదు అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు. ఇప్పటికే -       <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ఒక అంబుడ్సెమన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా ఒక అంబుడ్సెమన్ ద్వారా మెరిట్ లపై స్థిరపడిన లేదా వ్యవహరించిన, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా; మరియు</li> <li>◦ ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ 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.</li> </ul> </li> <li>• ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలినది లేదా విసుగు పుట్టించేది</li> <li>• అటువంటి క్లెయిమ్ ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి</li> </ul>

	<p>కాలం ముగిసిన తర్వాత కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేయబడింది</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• పథకంలోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందించలేదు</li> <li>• ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఒక న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడలేదు (న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప).</li> <li>• కంపెనీ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం.</li> <li>• అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు కంపెనీ మధ్య వివాదం.</li> <li>• నేరుగా అంబుడ్స్ను తలుపబడని ఫిర్యాదు.</li> <li>• కంపెనీ నిర్వహణ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు.</li> <li>• చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ చర్య ప్రారంభించిన వివాదం.</li> <li>• రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ.</li> <li>• కంపెనీ మరియు ఇతర నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం.</li> <li>• ఆర్ బి ఐ ద్వారా నియంత్రించబడని సంస్థకు లేదా ఈ పథకంలో చేర్చని ఆర్ ఇ కి సంబంధించిన సర్వీస్ లో ఆరోపించిన లోపం ఉన్న ఫిర్యాదులు</li> <li>• కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం అనగా అంతర్గత పరిపాలన, హెచ్ ఆర్ పే మరియు సిబ్బంది వేతనాలు మొదలైనవి</li> <li>• సమున్నతిలో భాగంగా ఏదైనా ఉంటే సేవలో లోపం కారణంగా ఏర్పడే మోసాలు, దుర్వినియోగానికి సంబంధించినవి</li> </ul>
--	--

## కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఎలా ఫైల్ చేయవచ్చు?



## అంబుడ్స్మన్ తో ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం

1. (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఫిర్యాదును ఆన్లైన్లో నమోదు చేయవచ్చు.
2. ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా కూడా కింది చిరునామాలోని కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్కు సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదు, భౌతిక రూపంలో సమర్పించినట్లయితే (ఫార్మాట్ కోసం ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్లోని 16వ పేజీని చూడండి), ఫిర్యాదుదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధి సంతకం చేయాలి.

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (సి ఆర్ పి సి) వివరాలు

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (సి ఆర్ పి సి) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెంట్రల్ విస్టా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్-160 017 ఇమెయిల్:-  
crpc@rbi.org.in  
టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448

### 3. అంబుడ్స్మన్ వద్ద ఫిర్యాదులు ఎలా నిర్వహించబడతాయి?

- అంబుడ్స్మన్ సులభతరం, మధ్యవర్తిత్వం లేదా రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది
- అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదులో ఎవరినైనా పరిశీలించి వారి ప్లేట్మెంట్ను నమోదు చేయవచ్చు
- అంబుడ్స్మన్ వారు తీసుకున్న చర్యలపై వారి ప్రతిస్పందనను సమీక్షించడానికి మరియు సమర్పించడానికి సమున్నతికి ఫిర్యాదును అందిస్తారు
- సమున్నతి, ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత, ఫిర్యాదులోని అవర్మెంట్లకు సమాధానంగా దాని వ్రాతపూర్వక సంస్కరణను దాఖలు చేయాలి ఉంటుంది, దానిపై ఆధారపడిన పత్రాల కాపీలను జతచేసి, పరిష్కారం కోసం అంబుడ్స్మన్ ముందు 15 రోజులలోపు. సమున్నతి వారి ప్రతిస్పందన లేదా పత్రాలను దాఖలు చేయడానికి గడువు పొడిగింపును కోరవచ్చు, అంబుడ్స్మన్ ఆమోదించిన పొడిగింపుకు లోబడి ఉంటుంది.
- ఒకవేళ సమున్నతి దాని వ్రాతపూర్వక సంస్కరణను మరియు పత్రాలను అందించిన సమయానికి ఫైల్ చేయడంలో విఫలమైతే, అంబుడ్స్మన్ రికార్డులో అందుబాటులో ఉన్న సాక్ష్యం ఆధారంగా ఎక్స్-పార్టీని కొనసాగించవచ్చు మరియు తగిన ఆర్డర్ను పాస్ చేయవచ్చు లేదా అవార్డును జారీ చేయవచ్చు. నిర్ణీత సమయంలోగా కోరిన సమాచారంపై స్పందించకపోవడం లేదా అందించకపోవడం వల్ల జారీ చేయబడిన అవార్డుకు సంబంధించి రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీకి అప్పీల్ చేసే హక్కు ఉండదు.
- ఫిర్యాదును సులభతరం చేయడం ద్వారా పరిష్కరించబడని పక్షంలో, ఫిర్యాదుదారుని సమున్నతి అధికారులతో సమావేశం చేయడంతో సహా, సముచితంగా పరిగణించబడే చర్యలు, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం ప్రారంభించవచ్చు.
- పార్టీల మధ్య ఫిర్యాదు యొక్క ఏదైనా సామరస్య పరిష్కారం వచ్చినట్లయితే, దానిని రికార్డ్ చేసి, రెండు పక్షాలచే సంతకం చేయబడుతుంది మరియు ఆ తర్వాత, సెటిల్మెంట్ యొక్క వాస్తవాన్ని నమోదు చేయవచ్చు, సెటిల్మెంట్ నిబంధనలను దానికి జోడించి, పార్టీలను అనుసరించమని ఆదేశిస్తుంది. నిర్ణీత గడువులోపు నిబంధనలు.

ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినట్లు పరిగణించబడుతుంది, ఎప్పుడంటే:

- అంబుడ్స్మన్ జోక్యంపై ఫిర్యాదుదారుతో సమున్నతి ద్వారా పరిష్కరించబడినప్పుడు; లేదా
  - ఫిర్యాదుదారు వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించినప్పుడు లేదా ఇతరత్రా (రికార్డు చేయబడవచ్చు) ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం యొక్క విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని భావించినప్పుడు; లేదా
  - ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నప్పుడు.
- ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడకపోతే, అంబుడ్స్మన్ ఒక అవార్డును పాస్ చేస్తాడు, ఇందులో ఇతర విషయాలలో ఇవి ఉంటాయి,
- సమున్నతికి దాని బాధ్యతల నిర్దిష్ట పనితీరు కోసం ఒక దిశానిర్దేశం మరియు
  - అదనంగా లేదా ఇతరత్రా, ఏదైనా ఉంటే, ఫిర్యాదుదారుకు జరిగిన ఏదైనా నష్టానికి పరిహారం ద్వారా సమున్నతి ద్వారా ఫిర్యాదుదారుకు చెల్లించాల్సిన మొత్తం.

## 2. అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ అప్పీలేట్

### అథారిటీ ముందు అప్పీలేట్ చేయవచ్చా?

అవును, చైర్మన్ లేదా మేనేజింగ్ డైరెక్టర్/చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ లేదా వారి గైర్దాజరీలో వారికి సామాన్య హోదా కలిగిన ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్/అధికారి యొక్క మునుపటి అనుమతితో అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అవార్డు లేదా ఫిర్యాదును మూసివేసిన 30 రోజులలోపు సమున్నతి అప్పీలేట్ చేయవచ్చు.

సమాచారం లేదా పత్రాలను అందించనందుకు సమున్నతి అవార్డుపై అప్పీలేట్ చేయదు

## 3 పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాల ప్రదర్శన:

- దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి సమున్నతి తరపున సమాచారాన్ని అందించడానికి సమున్నతికి ప్రాతినిధ్యం వహించే ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి చీఫ్ కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్.
- ప్రాంతీయ వ్యాపార అధిపతులు వీటిని నిర్ధారించాలి:
  - ప్రధాన నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇ-మెయిల్ ఐడి) అంబుడ్స్మన్ (<https://cms.rbi.org.in>) యొక్క ఫిర్యాదు దాఖల పోర్టల్ వివరాలతో పాటు వారి కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే వారి శాఖలు/స్థలాలలో, ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

**ప్రధాన నోడల్ ఆఫీసర్** పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు

పేరు: శ్రీ సి ఎస్ రామకృష్ణన్

మొబైల్ నంబర్: +91 78248 71254

ఇ-మెయిల్ ఐడి: pno@samunnati.com

- ఆఫీస్ లేదా బ్రాంచ్‌ని సందర్శించే వ్యక్తికి స్కీమ్‌పై తగిన సమాచారం ఉండే విధంగా స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు దాని అన్ని కార్యాలయాలు, శాఖలు మరియు వ్యాపారం జరిగే ప్రదేశాలలో ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడాలి.
- పథకం యొక్క కాపీ సమున్నతి యొక్క అన్ని శాఖలలో అందుబాటులో ఉండాలి మరియు అభ్యర్థనపై సూచన కోసం కస్టమర్‌కు అందించాలి.
- స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు మరియు స్కీమ్ కాపీ మరియు ప్రెస్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ సంప్రదింపు వివరాలు సమున్నతి వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడతాయి మరియు నవీకరించబడతాయి.