

ముఖ్యమైన లక్షణాలు: రిజర్వ్ బ్యాంక్ -ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వస్తుంది.
ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

1. ఫిర్యాదు పథకం కింద ఉండకూడదు, తప్ప:

ఎ) ఫిర్యాదుదారు, పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశారు 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 అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.

బి) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు:

- i. అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్ ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినది లేదా డీల్ చేయబడినది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో స్వీకరించినా లేదా పొందకపోయినా;
- ii. 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 స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించకపోయినా, మెరిట్ ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా పరిష్కరించబడింది

సి) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలినది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు;

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

ఇ) పథకంలోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు;

f) ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధికార ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడ్డాడు, న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప.

II. సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఎటువంటి ఫిర్యాదులు ఈ పథకం కింద కింది అంశాలకు సంబంధించినవి కావు:

- a) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- బి) అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం;
- సి) నేరుగా అంబుడ్స్ మన్ కు తెలియజేయని ఫిర్యాదు;
- d) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- ఇ) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;
- f) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ;
- g) నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం; మరియు
- h) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

III. ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం

ఎ) ఫిర్యాదును ఆన్ లైన్ లో <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా దాఖలు చేయవచ్చు

బి) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా తెలియజేయబడిన కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా ఫిర్యాదును కూడా సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదు భౌతిక రూపంలో సమర్పించబడినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధిచే సంతకం చేయబడాలి. ఫిర్యాదు ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ లో అటువంటి ఫార్మాట్ లో సమర్పించబడుతుంది మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా పేర్కొనబడిన అటువంటి సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

IV. అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయండి

అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం ద్వారా అవార్డ్ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుదారు, అవార్డు అందుకున్న తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ కు ప్రాధాన్యత ఇవ్వవచ్చు.

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

