

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీక్షిత అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2026

Disclaimer

"This document is a translation of the original English document. It has been prepared in good faith and is provided solely for the convenience of the reader to familiarize them with the original content. While efforts have been made to provide a helpful translation, the company assumes no liability or responsibility for any errors, omissions, or inaccuracies in the translated text. If a strict, legal, or precise interpretation of the text is required, readers are strongly advised to independently obtain an official, certified translation. In the event of any discrepancy or conflict between this translated version and the original English document, the original English text remains the sole authoritative and valid version."

ఈ పత్రం అసలు ఇంగ్లీష్ ప్రతానికీ అనువాదం. ఇది చిత్రశుద్ధితో తయారు చేయబడింది మరియు పాఠకులు అసలు కంపెంట్ను సులభంగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా వారి సౌకర్యార్థం మాత్రమే అందించబడింది. ఉపయోగకరమైన అనువాదాన్ని అందించడానికి ప్రయత్నాలు జరిగినప్పటికీ, అనువదించబడిన పదనంలోని ఏదైనా తప్పులు, లోపాలు లేదా అసమానతలకు కంపెనీ ఎటువంటి బాధ్యత వహించదు. ఒకవేళ ఈ వచనానికి సంబంధించి ఖచ్చితమైన, చట్టపరమైన లేదా నిక్కచ్చిగా వివరణ అవసరమైతే, పాఠకులు స్వతంత్రంగా ఒక అధికారిక, ధృవీకరించబడిన అనువాదాన్ని పొందాలని గట్టిగా సూచించడమైనది. ఈ అనువదించబడిన వెర్షన్కు మరియు అసలు ఇంగ్లీష్ ప్రతానికీ మధ్య ఏదైనా వ్యత్యాసం లేదా వైరుధ్యం ఉన్నట్లయితే, అసలు ఇంగ్లీష్ పాఠ్యమే షరతు ప్రామాణికమైనది మరియు చొల్లుబాటు అయ్యే వెర్షన్గా పరిగణించబడుతుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2026

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా నియంత్రించబడే సంస్థలు అందించే సేవలకు సంబంధించిన కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949 (10 of 1949) లోని సెక్షన్ 35A, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934 (2 of 1934) లోని సెక్షన్ 45L, పేమెంట్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007 (51 of 2007) లోని సెక్షన్ 18 మరియు క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) యాక్ట్, 2005 (30 of 2005) లోని సెక్షన్ 11 క్రింద వేగవంతమైన మరియు తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి ఒక పథకం.

అధ్యాయం I - ప్రాథమిక

అంశాలు

1. సంక్షిప్త శీర్షిక, అమలులోకి వచ్చే తేదీ, విస్తృత మరియు అన్వయం

(1) ఈ పథకాన్ని రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం (ఆర్బి-ఐఓఎస్), 2026 అని పిలుస్తారు. ఈ పథకం పరిధిలోకి వచ్చే నియంత్రిత సంస్థలపై వచ్చే ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన, వేగవంతమైన మరియు వివాదరహిత ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.

(2) ఈ పథకం జూలై 1, 2026 నుండి అమలులోకి వస్తుంది.

(3) ఈ పథకం కింది నియంత్రిత సంస్థలు అందించే సేవలకు వర్తిస్తుంది:

(a) అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు, రాష్ట్ర సహకార బ్యాంకులు, కేంద్ర సహకార బ్యాంకులు, షెడ్యూల్డ్ ప్రాథమిక (పట్టణ) సహకార బ్యాంకులు మరియు మునుపటి ఆర్థిక సంవత్సరం నాటి ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ ప్రకారం ₹50 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ డిపాజిట్ల పరిమాణం కలిగిన నాన్-షెడ్యూల్డ్ ప్రాథమిక (పట్టణ) సహకార బ్యాంకులు.

(b) అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు, కోర్ ఇన్వెస్ట్మెంట్ కంపెనీ (CIC), ఇన్సూరెన్స్ డెవలప్మెంట్ కంపెనీ (IDF-NBFC), నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - ఇన్సూరెన్స్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (NBFC-IFC), నాన్-ఆపరేటివ్ ఫైనాన్షియల్ హోల్డింగ్ కంపెనీ (NOFHC), ప్రైవేట్ డీలర్లు (PDs), మార్కెట్ గ్యారెంటీ కంపెనీలు (MGC) మినహా) ఏవైతే

(i) డిపాజిట్లను స్వీకరించడానికి అధికారం కలిగి ఉంటాయా; లేదా

(ii) గత ఆర్థిక సంవత్సరం యొక్క ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ తేదీ నాటికి ₹100 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ ఆస్తుల పరిమాణంతో కస్టమర్ ఇంటర్ఫేస్ను కలిగి ఉన్న సంస్థలు.

(c) అన్ని నాన్-బ్యాంక్ ప్రీమియండ్ చెల్లింపు సాధనాల జారీదారులు.

(d) క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలు.

2. పథకం నిలిపివేత

(1) రిజర్వ్ బ్యాంక్, అలా చేయడం సముచితమని సంతృప్తి చెందినట్లయితే, ఒక ఉత్తర్యు ద్వారా, ఆ ఉత్తర్యులో పేర్కొన్న కాలానికి, సాధారణంగా లేదా ఏదైనా నిర్దిష్ట నియంతృత సంస్థకు సంబంధించి, ఈ పథకంలోని అన్ని లేదా ఏవైనా నిబంధనల కార్యకలాపాలను నిలిపివేయవచ్చు.

(2) రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఉత్తర్యు ద్వారా, పైన పేర్కొన్న విధంగా ఆదేశించిన ఏదైనా సస్పెన్షన్ కాలాన్ని, అది సముచితంగా భావించే కాలానికి, ఎప్పటికప్పుడు పోడిగించవచ్చు.

3. నిర్వచనాలు

(1) ఈ పథకంలో, సందర్భం వేరే విధంగా కోరితే తప్ప:

(a) "అప్పీలేట్ అథారిటీ" అంటే రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగానికి బాధ్యత వహించే ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్;

(b) "అప్పీలేట్ అథారిటీ సెక్రటరీయట్" అంటే ఈ పథకాన్ని నిర్వహించే రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగం;

(c) "అధీకృత ప్రతినీధి" అంటే, న్యాయవాది కాకుండా, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే విచారణలలో ఫిర్యాదుదారుడికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం పొందిన వ్యక్తి;

(d) "అవార్డు" అంటే, ఈ పథకంలోని క్లాజ్ 15 ప్రకారం ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ద్వారా నియంతృత సంస్థకు నిర్దేశించిన కాలపరిమితిలో దాని బాధ్యతలను నిర్దిష్టంగా నెరవేర్చడానికి జారీ చేయబడిన ఆదేశం;

(e) "బ్యాంకు" అంటే బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం, 1949లో నిర్వచించబడిన 'బ్యాంకింగ్ కంపెనీ', 'అనుబంధ కొత్త బ్యాంకు', 'ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకు', 'స్టేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా', మరియు బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం, 1949లోని సెక్షన్ 56 (సి)లో నిర్వచించబడిన 'సహకార బ్యాంకు', ఈ పథకం కింద చేర్చబడిన మేరకు, కానీ పరిష్కార ప్రక్రియలో ఉన్న లేదా మూసివేతలో ఉన్న లేదా సమగ్ర ఆదేశాల కింద ఉన్న బ్యాంకును ఇది కలిగి ఉండదు;

- (f) "ఫిర్యాదు" అంటే, ఒక నియంత్రిత సంస్థ తరపున సేవలో లోపాన్ని ఆరోపిస్తూ, దాని కస్టమర్ లేదా అతని/ఆమె అదీకృత ప్రతినిధి సమర్పించిన రాతపూర్వక విన్నపం, మరియు ఈ పథకం యొక్క నిబంధనల ప్రకారం ఉపశమనం కోరడం;
- (g) "క్రెడిట్ ఇన్సూర్ర్మేషన్ కంపెనీ" అంటే కంపెనీల చట్టం, 2013 (2013లో 18వది)లో నిర్వచించబడిన ఒక కంపెనీ మరియు క్రెడిట్ ఇన్సూర్ర్మేషన్ కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టం, 2005 (2005లో 30వది)లోని సెక్షన్ 5లోని ఉప-సెక్షన్ (2) కింద రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ మంజూరు చేయబడినది;
- (h) "కస్టమర్" అంటే ఒక నియంత్రిత సంస్థ అందించే సేవను ఉపయోగించే లేదా దాని కోసం దరఖాస్తు చేసుకున్న వ్యక్తి;
- (i) "సేవా లోపం" అనగా నియంత్రిత సంస్థ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సిన ఏదైనా సేవలో లోపం లేదా అసమర్థత అని అర్థం; దీని వల్ల కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం వాటిల్లవచ్చు లేదా వాటిల్లకపోవచ్చు;
- (j) "బ్యాంకింగ్ తర ఆర్థిక సంస్థ" (NBFC) అంటే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934లోని సెక్షన్ 45-1 (f)లో నిర్వచించబడిన మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ లో నమోదు చేయబడిన NBFC, ఈ పథకం కింద చేర్చబడిన మేరకు; అయితే, పరిష్కార ప్రక్రియలో లేదా మూసివేత/లిక్విడేషన్ లో ఉన్న, లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఆదేశాల కింద ఉన్న NBFCలు ఇందులో చేరవు;
- (k) "బ్యాంకింగ్ తర ప్రీపెయిడ్ చెల్లింపు సాధనాల జారీదారు" అంటే, కంపెనీల చట్టం, 2013 (2013లో 18వ చట్టం) ప్రకారం నిర్వచించబడిన ఒక కంపెనీ, ఇది చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007 (2007లో 51వ చట్టం)లోని సెక్షన్ 7(1) కింద ప్రీపెయిడ్ చెల్లింపు సాధనాల జారీదారుగా పనిచేయడానికి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నుండి అధికార ధృవీకరణ పత్రాన్ని పొందింది;
- (l) "RBI డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్" అంటే, ఈ పథకంలోని క్లాజ్ 4 కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా నియమించబడిన వ్యక్తి;
- (m) "RBI అంబుడ్స్ మన్" అంటే, ఈ పథకంలోని క్లాజ్ 4 కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా నియమించబడిన వ్యక్తి;
- (n) "నియంత్రిత సంస్థ" అంటే, ఈ పథకంలో నిర్వచించబడిన విధంగా ఒక బ్యాంకు లేదా బ్యాంకింగ్ తర ఆర్థిక సంస్థ, లేదా బ్యాంకింగ్ తర ప్రీపెయిడ్ చెల్లింపు సాధనాల జారీదారు లేదా క్రెడిట్ ఇన్సూర్ర్మేషన్ కంపెనీ, లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించే ఏదైనా ఇతర సంస్థ, ఈ పథకం కింద మినహాయించబడని మేరకు;

(o) "తిరస్కరించబడిన ఫిర్యాదులు" అంటే, ఈ పథకంలోని క్లాజ్ 16లో పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం మూసివేయబడిన ఫిర్యాదులు.

(p) "సెటిల్మెంట్" అంటే, ఈ పథకంలోని క్లాజ్ 14 కింద ఉన్న ప్రక్రియల ఫలితం;

(q) "రిజర్వ్ బ్యాంక్" అంటే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934లోని సెక్షన్ 3 కింద స్థాపించబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా.

(2) ఈ పథకంలో ఉపయోగించిన మరియు నిర్వచించబడని, కానీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934లో, లేదా బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం, 1949లో, లేదా చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007లో లేదా క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్ కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టం, 2005లో లేదా పైన పేర్కొన్న చట్టాల ద్వారా తనకు సంక్రమించిన అధికారాలను ఉపయోగించి రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన నిబంధనలు లేదా మార్గదర్శకాలు లేదా ఆదేశాలలో నిర్వచించబడిన పదాలు మరియు వ్యక్తీకరణలకు, వాటికి కేటాయించిన అర్థాలే వర్తిస్తాయి.

అధ్యాయం II

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆధ్వర్యంలోని కార్యాలయాలు - సమీకృత అంబుడ్స్మన్స్ పథకం, 2026

4. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్స్ మరియు ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్స్ నియామకం మరియు పదవీకాలం

- (1) రిజర్వ్ బ్యాంక్ తన అధికారులలో ఒకరిని లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందిని ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్స్గా మరియు ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్స్గా, ఈ పథకం కింద వారికి అప్పగించిన విధులను నిర్వహించడానికి నియమించవచ్చు.
- (2) ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్స్ లేదా ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్స్ నియామకం, సందర్భానుసారం, సాధారణంగా ఒకేసారి మూడు సంవత్సరాల కాలానికి చేయబడుతుంది.

5. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్స్ కార్యాలయం యొక్క ప్రదేశం

- (1) ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్స్ కార్యాలయాలు రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్దేశించిన ప్రదేశాలలో ఉంటాయి.
- (2) ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని వేగవంతం చేయడానికి, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్స్ ఒక ఫిర్యాదుకు సంబంధించి అవసరమని మరియు సముచితమని భావించిన ప్రదేశాలలో మరియు పద్ధతిలో సమావేశాలు నిర్వహించవచ్చు.

6. కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం

- (1) రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఈ పథకం కింద దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి మరియు వాటిని ప్రాసెస్ చేయడానికి, తాను నిర్ణయించిన ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ప్రదేశాలలో కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది.
- (2) ఈ పథకం కింద ఆన్‌లైన్‌లో చేసిన ఫిర్యాదులు పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>)లో నమోదు చేయబడతాయి. ఇ-మెయిల్¹ మరియు భౌతిక రూపంలో, పోస్ట్ ద్వారా మరియు చేతితో అందజేసిన ఫిర్యాదులతో సహా, స్వీకరించిన ఫిర్యాదులను రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం 2కు పంపాలి.

7. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్స్ కార్యాలయాలు మరియు కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రంలో సిబ్బంది నియామకం

రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్స్ కార్యాలయాలు మరియు కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రంలో తగినంత మంది సిబ్బంది ఉండేలా చూస్తుంది మరియు దానికి అయ్యే ఖర్చును భరిస్తుంది.

1 crpc@rbi.org.in

2 కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగడ్ - 160017

అధ్యాయం III

ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్/ ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్ యొక్క అధికారాలు మరియు విధులు

8. అధికారాలు మరియు విధులు

- (1) ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్/ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్, నియంత్రిత సంస్థల వినియోగదారుల సేవా లోపాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను పరిశీలిస్తారు.
- (2) ఫిర్యాదులను పరిశీలించేటప్పుడు, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్/ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్, బ్యాంకింగ్ చట్టం మరియు ఆచరణ సూత్రాలను, అలాగే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు నియంత్రిత సంస్థలకు జారీ చేసిన ఆదేశాలు, సూచనలు, మార్గదర్శకాలు లేదా నిబంధనలను మరియు సంబంధితమైన ఇతర అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు.
- (3) ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ ముందు తీసుకురాగల వివాదాస్పద మొత్తంపై ఎటువంటి పరిమితి లేదు, దీనికి సంబంధించి ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్/ ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్ రాజీ కుదర్చవచ్చు లేదా అవార్డును జారీ చేయవచ్చు. అయితే, ఫిర్యాదుదారునికి కలిగిన ఏదైనా సంభవించిన నష్టానికి, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ₹30 లక్షల వరకు పరిహారం అందించే అధికారం ఉంటుంది. అదనంగా, ఫిర్యాదుదారునికి కలిగిన సమయం వృధా, ఖర్చులు, వేధింపులు/మానసిక క్షోభ మొదలైన వాటికి, ఏదైనా ఉంటే, ₹3 లక్షల వరకు పరిహారం అందించే అధికారం కూడా ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఉంటుంది.
- (4) అన్ని ఫిర్యాదులను పరిశీలించి, మూసివేసే అధికారం ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఉంటుంది.
- (5) పథకంలోని నిబంధన 10 పరిధిలోకి వచ్చే ఫిర్యాదులను మరియు పథకంలోని నిబంధన 14(8)(a) నుండి 14(8)(c) నిబంధనల ప్రకారం పరిష్కరించబడిన ఫిర్యాదులను మూసివేసే అధికారం ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఉంటుంది.
- (6) ఫిర్యాదు ఎవరిపై దాఖలు చేయబడిందో ఆ సంస్థ కాకుండా, మరేదైనా నియంత్రిత సంస్థ, తన చర్య, నిర్లక్ష్యం లేదా లోపం ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన ఏదైనా ఆదేశాలు, సూచనలు, మార్గదర్శకాలు లేదా నిబంధనలను పాటించడంలో విఫలమైందని ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ అభిప్రాయపడితే, ఆ నియంత్రిత సంస్థను ఫిర్యాదులో ఒక పక్షంగా చేర్చే అధికారం ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఉంటుంది.
- (7) రిజర్వ్ బ్యాంక్, ప్రజా ప్రయోజనాల దృష్ట్యా, ఈ పథకం కింద కార్యకలాపాలు మరియు చర్యలపై ఒక వార్షిక నివేదికను అది సముచితంగా భావించే పద్ధతిలో ప్రచురిస్తుంది.

అధ్యాయం IV

పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ

9. ఫిర్యాదుకు గల కారణాలు

సేవలో లోపానికి దారితీసే నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఏదైనా చర్య లేదా లోపం వల్ల నష్టపోయిన ఏ కస్టమర్ అయినా, ఈ పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా క్లాజ్ 3(1)(సి) కింద నిర్వచించబడిన అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

10. ఫిర్యాదు స్వీకరించదగినదానికి గల కారణాలు

(1) ఈ పథకం కింద ఒక ఫిర్యాదు ఈ క్రింది షరతులు నెరవేరితేనే స్వీకరించబడుతుంది:

(a) ఫిర్యాదు నేరుగా ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఉద్దేశించబడి ఉండాలి. అయితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్‌కు కేవలం కాపీగా పంపబడిన (ఇ-మెయిల్ ద్వారా లేదా భౌతిక రూపంలో) సమాచారం ఇందులో చేరదు; మరియు

(b) ఫిర్యాదుదారుడు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి, అయితే నష్టపోయిన వ్యక్తి స్వయంగా న్యాయవాది అయితే తప్ప; మరియు

(c) ఫిర్యాదుదారుడు ఈ పథకంలోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న పూర్తి సమాచారాన్ని అందించి ఉండాలి; మరియు

(d) ఫిర్యాదు దుర్భాషతో కూడినదిగా గానీ, అసంబద్ధమైనదిగా గానీ, వేధించే స్వభావం కలదిగా గానీ ఉండకూడదు; మరియు

(e) ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారుడు సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వకంగా లేదా మరేదైనా పద్ధతిలో మొదట ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి, మరియు ఫిర్యాదు చేసినట్లుగా రుజువును ఫిర్యాదుదారుడు సమర్పించగలగాలి; మరియు

(f) నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత 30 రోజులలోపు లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్, నేషనల్ పేమెంట్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా లేదా కార్డ్ నెట్‌వర్క్ మార్గదర్శకాల ప్రకారం (ఏవైనా ఉంటే) నిర్దేశించిన సమయం, ఈ రెండింటిలో ఏది ఎక్కువ అయితే ఆ సమయం లోపు ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం అందకపోయినా; లేదా నియంత్రిత సంస్థ అందించిన ప్రత్యుత్తరం/పరిష్కారంతో ఫిర్యాదుదారుడు సంతృప్తి చెందకపోయినా; మరియు

(g) ఉప-నిబంధన (1)(f)లో పేర్కొన్న కాలపరిమితి ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థ నుండి వచ్చిన చివరి సమాచారపు తేదీ నుండి, ఈ రెండింటిలో ఏది తర్వాత అయితే ఆ తేదీ నుండి 90 రోజులలోపు ఫిర్యాదును ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌కు చేయాలి; మరియు

(h) ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి వచ్చిందా లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి వచ్చిందా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయం ముందు ఇప్పటికే పెండింగ్‌లో ఉన్న అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినదిగా ఉండకూడదు; లేదా

(i) ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి వచ్చిందా లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి వచ్చిందా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయం ద్వారా ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిన లేదా యోగ్యతల ఆధారంగా విచారించబడిన అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినదిగా ఉండకూడదు; మరియు

(j) ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి వచ్చిందా లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి వచ్చిందా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర న్యాయ లేదా క్వాసి జ్యుడిషియల్ ఫోరమ్ ముందు ఇప్పటికే పెండింగ్‌లో ఉన్న అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినదిగా ఉండకూడదు; లేదా

(k) ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి వచ్చిందా లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి వచ్చిందా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర న్యాయ లేదా క్వాసి జ్యుడిషియల్ ఫోరమ్ ద్వారా ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిన లేదా యోగ్యతల ఆధారంగా విచారించబడిన అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినదిగా ఉండకూడదు; మరియు

(l) నియంతృత సంస్థకు చేసిన ఫిర్యాదు, అటువంటి దావాల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి కాలం ముగియక ముందే చేసి ఉండాలి.

వివరణ 1: ఉప-నిబంధన (1)(j) మరియు (1)(k) ప్రయోజనాల కోసం, అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో కోర్టు లేదా ట్రిబ్యునల్ ముందు పెండింగ్‌లో ఉన్న లేదా నిర్ణయించబడిన క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్‌లు లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు దర్యాప్తు చేర్చబడవు.

(2) క్రింది విషయాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు ఈ షరతులకు పరిధి నుండి మినహాయించబడ్డాయి:

- (a) ఒక నియంతృత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు లేదా నిర్ణయానికి సంబంధించిన విషయాలు;
- (b) ఒక వికేతకు మరియు ఒక నియంతృత సంస్థకు మధ్య వివాదం;
- (c) ఒక నియంతృత సంస్థ యొక్క యాజమాన్యం లేదా కార్యనిర్వాహకులపై ఫిర్యాదులు;
- (d) న్యాయపరమైన/క్వాసి జ్యుడిషియల్ లేదా చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారి యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంతృత సంస్థ చేపట్టిన చర్య నుండి ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదు;
- (e) రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ;
- (f) నియంతృత సంస్థల మధ్య వివాదం;
- (g) ఒక నియంతృత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం;
- (h) క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీస్ (రిగ్యులేషన్) చట్టం, 2005లోని సెక్షన్ 18లో పరిహారం అందించబడిన ఫిర్యాదు; మరియు

(i) ఈ పథకం కింద చేర్చబడని నియంత్రిత సంస్థ యొక్క కస్టమర్లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు.

(3) ఉప-నిబంధన (1)లో పేర్కొన్న అర్హత షరతులను నెరవేర్చని ఫిర్యాదులు మరియు ఉప-నిబంధన (2)లో పేర్కొన్న ఫిర్యాదులు, తదుపరి పరిశీలన లేకుండానే, ప్రారంభంలోనే స్వీకరించదగినవి కావని తిరస్కరించబడతాయి, ఈ విషయం ఫిర్యాదుదారునికి తగిన విధంగా తెలియజేయబడుతుంది.

11. ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం

(1) ఫిర్యాదును <https://cms.rbi.org.in> పోర్టల్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో దాఖలు చేయవచ్చు.

(2) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నోటిఫై చేసిన విధంగా, ఫిర్యాదును ఇ-మెయిల్ 3 ద్వారా లేదా భౌతిక పద్ధతిలో కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి 4 కూడా సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదును వ్యక్తిగతంగా సమర్పించినట్లయితే, దానిపై ఫిర్యాదుదారు లేదా అదీకృత ప్రతినిధిచే సక్రమంగా సంతకం చేయాలి. ఎలక్ట్రానిక్ లేదా వ్యక్తిగతంగా సమర్పించిన ఫిర్యాదు అనుబంధంలో పేర్కొన్న ఫార్మాట్‌లో ఉండాలి.

12. ఫిర్యాదుల ప్రాథమిక పరిశీలన, స్వీకరించదగిన అర్హత మరియు నమోదు

(1) పోర్టల్‌లో దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులు, పథకం కింద ప్రాథమిక స్వీకరించదగిన అర్హత అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయో లేదో ధృవీకరించే ఏకైక ఉద్దేశ్యంతో, ఫిర్యాదుదారు అందించిన సమాచారం మరియు ప్రతిస్పందనల ఆధారంగా పరిమిత సిస్టమ్-ఆధారిత ధృవీకరణకు లోబడి ఉంటాయి.

అయితే, అటువంటి సిస్టమ్-ఆధారిత ధృవీకరణ ఆధారంగా, ఫిర్యాదు క్లాష్ 10 ప్రకారం స్వీకరించదగినది కాదని తేలితే, దానిని పథకం కింద ఫిర్యాదుగా నమోదు చేయడానికి అనర్హమైనదిగా పరిగణించి, ఫిర్యాదుదారుకు తగిన సమాచారంతో ప్రారంభంలోనే తిరస్కరించబడుతుంది.

(2) కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం ఇ-మెయిల్ మరియు భౌతిక పద్ధతిలో స్వీకరించిన ఫిర్యాదులను ధృవీకరించి, పథకం కింద వాటి స్వీకరించదగిన అర్హతను అంచనా వేస్తుంది. ఇటువంటి తనిఖీలు స్వీకరించదగిన అర్హతను అంచనా వేయడానికి మాత్రమే పరిమితం చేయబడతాయి మరియు ఫిర్యాదును దాని యోగ్యతల ఆధారంగా పరిశీలించినట్లుగా పరిగణించబడవు. ఇది వర్తిస్తుంది

(a) ఎక్కడైతే సమర్పించిన దరఖాస్తు సేవలో ఎటువంటి లోపాన్ని సూచించకుండా, కేవలం సూచనలు, విచారణలు మొదలైన స్వభావాన్ని కలిగి ఉంటుంటే, దానిని ఈ పథకం కింద "చెల్లుబాటు కాని ఫిర్యాదు"గా పరిగణించాలి మరియు ఫిర్యాదుదారునికి తగిన సమాచారాన్ని అందిస్తూ ప్రారంభంలోనే దానిని తిరస్కరించాలి;

³ crpc@rbi.org.in

⁴ కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టర్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగడ్ - 160017

(b) ఫిర్యాదు క్లాజ్ 10లోని స్వీకరించదగని కారణాల కిందకు వస్తే, వాటిని రిజర్వ్ బ్యాంక్ కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రంలో మూసేవయడానికి నిర్దేశించినట్లయితే, దానిని ప్రారంభంలోనే ఫిర్యాదుదారుకు తగిన సమాచారంతో తిరస్కరించాలి.

అయితే, ఉప-క్లాజులు (a) మరియు (b) కిందకు వచ్చే సందర్భాలలో, సమర్పణ/ఫిర్యాదు పథకం కింద ఫిర్యాదుగా నమోదు చేయడానికి అనర్హమైనదిగా ఉంటుంది.

(3) కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రంలో ప్రాసెసింగ్ సమయంలో పథకం యొక్క క్లాజ్ 10 ప్రకారం స్వీకరించదగినవి కావని నిర్ధారించబడిన ఫిర్యాదులు, స్వీకరించదగని కారణాలను సూచిస్తూ ఫిర్యాదుదారుకు తగిన సమాచారంతో తిరస్కరించబడతాయి.

అయితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగానికి బాధ్యత వహించే ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ నిర్ణయించిన క్లాజ్ 10లోని ఉప-క్లాజులను మాత్రమే కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం తిరస్కరిస్తుంది.

(4) ఉప-నిబంధన (1) లేదా ఉప-నిబంధన (2) కింద ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడని పక్షంలో, దానిని నమోదు చేసి, ఈ పథకం కింద పరిశీలన మరియు పరిష్కారం కోసం ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయానికి కేటాయించబడుతుంది.

(5) ఉప-నిబంధన (4) కింద ఫిర్యాదును నమోదు చేయడం మరియు దానిని ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయానికి కేటాయించడం అనేది, ఫిర్యాదు స్వీకరించదగినదా కాదా అనే నిర్ధారణగా పరిగణించబడదు. పరిశీలన తర్వాత, నిబంధన 10 ప్రకారం ఒక ఫిర్యాదు స్వీకరించదగినది కాదని తేలితే, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం, పథకం యొక్క నిబంధనలకు అనుగుణంగా, ఫిర్యాదుదారునికి తగిన సమాచారాన్ని తెలియజేస్తూ ఫిర్యాదును తిరస్కరిస్తుంది.

13. సమాచారం కోరే అధికారం

(1) నిబంధన 12(4) ప్రకారం నమోదు చేయబడి, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయానికి కేటాయించబడిన ఫిర్యాదు యొక్క ఒక ప్రతిని, ఫిర్యాదు దాఖలు చేయబడిన నియంత్రిత సంస్థకు కూడా పంపబడుతుంది, మరియు నిబంధన 14(2)లో పేర్కొన్న సమయం లోపల తమ లిఖితపూర్వక ప్రతిస్పందనను సమర్పించమని దానికి ఆదేశించబడుతుంది.

(2) ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం, ఈ పథకం కింద తన విధులను నిర్వర్తించే ప్రయోజనం కోసం, ఫిర్యాదు చేయబడిన నియంత్రిత సంస్థను లేదా వినాదంలో పక్షంగా ఉన్న ఏదైనా ఇతర నియంత్రిత సంస్థను, ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన ఏదైనా సమాచారాన్ని అందించమని లేదా దాని స్వాధీనంలో ఉన్న లేదా ఉన్నాయని ఆరోపించబడిన ఏదైనా పత్రాల ధృవీకరించబడిన కాపీలను సమర్పించమని కోరవచ్చు.

అయితే, తగిన కారణం లేకుండా ఒక నియంత్రిత సంస్థ ఈ అభ్యర్థనను పాటించడంలో విఫలమైతే, ఆ నియంత్రిత సంస్థ వద్ద అందించడానికి ఎటువంటి సమాచారం లేదా సమర్పణలు లేవని భావించబడుతుంది.

(3) ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయం తన విధులను నిర్వర్తించే క్రమంలో తన దృష్టికి లేదా స్వాధీనానికి వచ్చిన సమాచారం లేదా పత్రాల గోప్యతను కాపాడుతుంది మరియు చట్టం ద్వారా అవసరమైన సందర్భాలలో తప్ప, లేదా అటువంటి సమాచారం లేదా పత్రాలను అందించిన వ్యక్తి సమ్మతితో తప్ప, అటువంటి సమాచారం లేదా పత్రాలను ఏ వ్యక్తికి కూడా వెల్లడించదు.

అయితే, సహజ న్యాయం మరియు నిష్పక్షపాత సూత్రాలను పాటించడానికి అవసరమైన మేరకు, ఈ ప్రక్రియలో పక్షాలు అందించిన సమాచారం లేదా పత్రాలను ఒకరికొకరు వెల్లడించకుండా ఈ ఉప-నిబంధనలోని ఏదీ ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయాన్ని నిరోధించదు;

మరియు, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయం రిజర్వ్ బ్యాంక్‌కు చేసిన వెల్లడి లేదా అందించిన సమాచారం లేదా ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర న్యాయ లేదా క్యాసి జ్యుడిషియల్ ఫోరమ్ ముందు దాఖలు చేయడానికి సంబంధించి ఈ ఉప-నిబంధనలోని నిబంధనలు వర్తించవు.

14. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

(1) ఈ పథకం యొక్క ఉద్దేశ్యం తక్కువ ఖర్చుతో మరియు వేగవంతంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందించడమే కాబట్టి, ఈ పథకం కింద జరిగే విచారణలు సంక్షిప్త స్వభావం కలిగి ఉంటాయి మరియు ఎటువంటి సాక్ష్యాధారాల నియమాలకు కట్టుబడి ఉండవు.

(2) నియంత్రిత సంస్థ, ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత, ఫిర్యాదులోని ఆరోపణలకు సంబంధించి తాను ఆధారపడిన పత్రాల నకళ్లను జతచేసి, 15 రోజులలోపు ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయానికి తన వ్రాతపూర్వక ప్రతిస్పందనను దాఖలు చేయాలి.

అయితే, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయం, నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వ్రాతపూర్వక అభ్యర్థన మేరకు, తన వ్రాతపూర్వక ప్రతిస్పందన మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడానికి అవసరమని భావించినంత అదనపు సమయాన్ని మంజూరు చేయవచ్చు.

(3) ఉప-నిబంధన (2) ప్రకారం నిర్దేశించిన సమయంలో నియంత్రిత సంస్థ తన వ్రాతపూర్వక ప్రతిస్పందన మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ రికార్డులో అందుబాటులో ఉన్న పత్రాలు / సామగ్రి ఆధారంగా ఏకపక్షంగా ముందుకు సాగి, ఒక అవార్డును జారీ చేయవచ్చు.

(4) ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ లేదా ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్, సందర్భానుసారం, ఫిర్యాదుదారు మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య ఒప్పందం ద్వారా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నించాలి. అటువంటి విచారణల సమయంలో, ఫిర్యాదులోని పక్షాలు నిర్దేశిత సమయంలో సంబంధిత పత్రాలు లేదా సామగ్రిని సమర్పించడానికి ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయం జారీ చేసిన సలహాను పాటించాలి.

(5) ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించే ఉద్దేశ్యంతో, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ లేదా ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్, సందర్భానుసారం, ఒక పక్షం దాఖలు చేసిన వ్రాతపూర్వక ప్రతిస్పందన లేదా సహాయక పత్రాలు లేదా సామగ్రిని, ఫిర్యాదుకు సంబంధించినంత వరకు, ఇతర పక్షానికి అందేలా చూసుకోవాలి మరియు సముచితమని భావించిన విధానాన్ని అనుసరించి అదనపు సమయాన్ని అందించాలి.

(6) ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్, అవసరమని భావిస్తే మరియు ఫిర్యాదు యొక్క పరిస్థితుల ఆధారంగా, ఫిర్యాదు యొక్క పూర్తి లేదా పాక్షిక పరిష్కారానికి దారితీసే చర్యలు తీసుకోవడానికి ఏ దశలోనైనా నియంత్రిత సంస్థకు సలహా జారీ చేయవచ్చు, మరియు

(a) నియంత్రిత సంస్థ నిర్దేశిత సమయంలో చర్య తీసుకుని సలహాను పాటిస్తే మరియు ఫిర్యాదుదారు దానిని అంగీకరిస్తే, ఫిర్యాదు క్లాజ్ 14(8)(బి) కింద మూసివేయబడుతుంది;

(b) ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారు నిర్దేశిత సమయంలో స్పందించకపోయినా లేదా అర్హత లేని అభ్యంతరాన్ని లేవనెత్తినా, ఫిర్యాదు వరుసగా క్లాజ్ 14(8)(ఎ) లేదా క్లాజ్ 14(8)(డి) కింద మూసివేయబడుతుంది.

(7) ఒప్పందానికి రావడానికి ఇరు పక్షాలు సమర్పించిన పత్రాలు/సామగ్రి మరియు లిఖితపూర్వక సమర్పణలు సరిపోవని ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ / ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయపడితే, అవసరమని భావిస్తే, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ లేదా ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదుదారునికి మరియు నియంత్రిత సంస్థ అధికారులకు మధ్య సయోధ్య సమావేశాన్ని ప్రారంభించవచ్చు. అటువంటి సమావేశం నిర్వహించబడి, అది ఫిర్యాదుకు పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన పరిష్కారానికి దారితీస్తే, సమావేశపు కార్యకలాపాలు నమోదు చేయబడతాయి మరియు తాము పరిష్కారానికి అంగీకరిస్తున్నామని పేర్కొంటూ పక్షాలచే సంతకం చేయబడతాయి.

అయితే, అటువంటి సమావేశం ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ సమక్షంలో, మరియు ఇరు పక్షాలు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఆన్‌లైన్‌లో హాజరుకావడంతో నిర్వహించబడుతుంది.

(8) క్లాజ్ 8(5)లోని నిబంధనలకు లోబడి, కింది సందర్భాలలో ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ / ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదును మూసివేస్తారు:

(a) వారి జోక్యంపై నియంత్రిత సంస్థచే ఫిర్యాదులోని అన్ని అంశాలు పూర్తిగా పరిష్కరించబడినప్పుడు; లేదా

(b) ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం మరియు స్థాయి సంతృప్తికరంగా ఉందని ఫిర్యాదుదారుడు వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా అంగీకరించినప్పుడు

(దీనిని ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం నమోదు చేయవచ్చు); లేదా

- (c) ఫిర్యాదుదారుడు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నప్పుడు; లేదా
- (d) ఫిర్యాదుదారుడు అందించిన పరిష్కారాన్ని పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా అభ్యంతరపెట్టినప్పుడు, కానీ ఆ అభ్యంతరాలలో తగినంత పని లేదని ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయపడినప్పుడు; లేదా
- (e) నియంతృత సంస్థ ఫిర్యాదులో లేవనెత్తిన కొన్ని సమస్యలను పరిష్కరించినప్పుడు, మరియు మిగిలిన సమస్యలు, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయం ప్రకారం, ఈ పథకం పరిధిలోకి రానప్పుడు, లేదా నియంతృత సంస్థ వైపు నుండి సేవలో ఎటువంటి లోపాన్ని కలిగి ఉండనప్పుడు, లేదా తదుపరి పరిశీలనకు అర్హత లేనప్పుడు.

15. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ద్వారా అవార్డు

- (1) క్లాజ్ 16 ప్రకారం ఫిర్యాదు తీరస్కరించబడనంత వరకు, కింది సందర్భాలలో ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ఒక అవార్డును జారీ చేస్తారు:
 - (a) క్లాజ్ 14(3)లో పేర్కొన్న విధంగా నియంతృత సంస్థ పత్రాలు/సమాచారాన్ని సమర్పించనప్పుడు; లేదా
 - (b) ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ముందు ఉంచిన పత్రాలు మరియు సామగ్రి ఆధారంగా క్లాజ్ 14(8) ప్రకారం విషయం పరిష్కరించబడనప్పుడు.

అయితే, అవార్డును జారీ చేయడానికి ముందు ఇరు పక్షాలకు వినబడేందుకు (మౌఖికంగా లేదా వ్రాతపూర్వకంగా) సహేతుకమైన అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- (2) అవార్డు (తీర్పు), ఇతర విషయాలతోపాటు, నియంతృత సంస్థ తన బాధ్యతలను నిర్దిష్టంగా నెరవేర్చడానికి అవసరమైన సూచనలను కలిగి ఉంటుంది మరియు దానికి అదనంగా లేదా ఇతరత్రా, క్లాజ్ 8(3)లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారుడు అనుభవించిన ఏదైనా నష్టానికి పరిహారంగా నియంతృత సంస్థ ఫిర్యాదుదారునికి చెల్లించాల్సిన మొత్తం (ఏదైనా ఉంటే) కలిగి ఉంటుంది.
- (3) అవార్డు యొక్క ఒక ప్రతిని ఫిర్యాదుదారునికి మరియు నియంతృత సంస్థకు పంపబడుతుంది.
- (4) అవార్డు కాపీ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలోపు, ఫిర్యాదుదారుడు సంబంధిత నియంతృత సంస్థకు క్లెయిమ్ను పూర్తి మరియు తుది పరిష్కారంగా అంగీకరిస్తున్నట్లుగా ఒక అంగీకార పత్రాన్ని సమర్పించకపోతే, ఉప-నిబంధన (1) కింద జారీ చేయబడిన అవార్డు రద్దవుతుంది మరియు చెల్లుబాటు కాదు.

అయితే, ఫిర్యాదుదారుడు నిబంధన 17లోని ఉప-నిబంధన (3) కింద అప్పీల్ దాఖలు చేసినట్లయితే, అతను అటువంటి అంగీకారాన్ని సమర్పించకూడదు.
- (5) నియంతృత సంస్థ అవార్డుకు కట్టుబడి, ఫిర్యాదుదారుని నుండి అంగీకార పత్రం అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు ఆ విషయాన్ని ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్కు తెలియజేయాలి లేదా నిబంధన 17లోని నిబంధనలకు లోబడి అప్పీల్ అధారిటీకి అప్పీల్ చేయాలి.

16. ఫిర్యాదు తిరస్కరణ

- (1) కింది విషయాలు కనుగొనబడితే, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ లేదా ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:
- (a) నిబంధన 10 ప్రకారం ఫిర్యాదు స్వీకరించదగినది కాకపోతే; లేదా
 - (b) ఫిర్యాదులో సేవలో ఎటువంటి లోపాన్ని సూచించనందున మరియు సూచనలు, విచారణలు మొదలైన వాటి స్వభావంలో ఉన్నందున అది చెల్లుబాటు అయ్యే ఫిర్యాదు కాకపోతే; లేదా
 - (c) ఈ పదకం కింద ఫిర్యాదు పరిశీలనలో ఉన్నప్పుడు, అదే కారణంపై ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్, ఆర్బిటిటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర న్యాయ లేదా పాక్షిక-న్యాయ వేదిక ముందు కేసు దాఖలు చేయబడితే.
- (2) కింది విషయాలు తన అభిప్రాయంలో ఉన్నట్లయితే, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:
- (a) సేవలో ఎటువంటి లోపం లేకపోతే; లేదా
 - (b) ఫలితంగా సంభవించిన నష్టానికి కోరిన పరిహారం, క్లాజ్ 8(3)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం అందించడానికి RBI అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఉన్న అధికార పరిధికి మించి ఉంది; లేదా
 - (c) ఫిర్యాదుదారుడు సహేతుకమైన క్రద్దతో ఫిర్యాదును కొనసాగించకపోతే; లేదా
 - (d) ఫిర్యాదుకు తగిన కారణం లేకపోతే; లేదా
 - (e) ఫిర్యాదుకు విస్తృతమైన డాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక సాక్ష్యాల పరిశీలన అవసరమైతే మరియు అటువంటి ఫిర్యాదుపై తీర్పు ఇవ్వడానికి ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ ముందు జరిగే ప్రక్రియలు సముచితం కాకపోతే; లేదా
 - (f) ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా హాని లేదా అసౌకర్యం కలగకపోతే.

17. అప్పీల్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్

- (1) నిబంధన 15(1)(a) కింద జారీ చేయబడిన అవార్డుకు సంబంధించి నియంత్రిత సంస్థకు అప్పీల్ చేసుకునే హక్కు ఉండదు. నియంత్రిత సంస్థ, నిబంధన 15(1)(b) ప్రకారం ఇచ్చిన అవార్డుపై అసంతృప్తి చెందితే, ఫిర్యాదుదారుడు అవార్డును అంగీకరించినట్లు తెలిపే లేఖ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీల్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు;
- (2) క్లాజ్ 15(1)(b) కింద ఇవ్వబడిన అవార్డు (తీర్పు) పట్ల అసంతృప్తి చెందిన నియంత్రిత సంస్థ, ఆ అవార్డును అంగీకరిస్తూ ఫిర్యాదుదారుడు సమర్పించిన లేఖ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల లోపు అప్పీల్ అథారిటీకి అప్పీలు చేసుకోవచ్చు;
- (a) నియంత్రిత సంస్థ కేవలం ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్/సమాన హోదా గల అధికారి యొక్క ముందస్తు అనుమతితో మాత్రమే అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు.
 - (b) నియంత్రిత సంస్థ నిర్ణీత సమయంలో అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీల్ అథారిటీ సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించని అదనపు సమయాన్ని అనుమతించవచ్చు.

(3) ఫిర్యాదుదారుడు, నిబంధన 15(1) ప్రకారం ఇచ్చిన అవార్డుపై అసంతృప్తి చెందితే, అవార్డు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీల్ అధికారి ముందు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.

అయితే, ఫిర్యాదుదారుడు నిర్ణీత సమయంలో అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీల్ అధికారి సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించని అదనపు సమయాన్ని అనుమతించవచ్చు.

(4) అప్పీల్ అధికారి సెక్రటరీయట్ అప్పీల్ ను పరిశీలించి, ప్రాసెస్ చేస్తుంది.

(5) అప్పీల్ అధికారి, పక్షాలకు వినడానికి సహాయకమైన అవకాశాన్ని (మాఫికంగా లేదా వ్రాతపూర్వకంగా) ఇచ్చిన తర్వాత:

(a) అప్పీల్ ను కొట్టివేయవచ్చు; లేదా

(b) అప్పీల్ ను అనుమతించి, ఆరబిబి అంబుడ్స్ మన్ ఇచ్చిన అవార్డును రద్దు చేయవచ్చు; లేదా

(c) అప్పీల్ అధికారి అవసరమని లేదా సముచితమని భావించే ఆదేశాల ప్రకారం కొత్తగా పరిష్కరించడానికి విషయాన్ని ఆరబిబి అంబుడ్స్ మన్ కు తిరిగి పంపవచ్చు; లేదా

(d) అవార్డును సవరించి, అలా సవరించిన అవార్డును అమలు చేయడానికి అవసరమైన ఆదేశాలను జారీ చేయవచ్చు; లేదా

(e) తాను సముచితమని భావించే ఏదైనా ఇతర ఉత్తర్యను జారీ చేయవచ్చు.

(6) అప్పీల్ అధికారి యొక్క ఉత్తర్య, సందర్భాన్ని బట్టి, నిబంధన 15 ప్రకారం ఆరబిబి అంబుడ్స్ మన్ జారీ చేసిన అవార్డు లేదా నిబంధన 16 ప్రకారం ఫిర్యాదును తిరస్కరించిన ఉత్తర్య లేదా ఏదైనా ఇతర ఉత్తర్యతో సమానమైన ప్రభావాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

18. ప్రజల అవగాహన కోసం పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను ప్రదర్శించడం నియంత్రిత సంస్థ బాధ్యత

(1) ఈ పథకం వర్తించే నియంత్రిత సంస్థ, పథకం కింద ఉన్న అవసరాలను నిశితంగా పాటించేలా చూడటం ద్వారా పథకం సజావుగా అమలు కావడానికి సహకరించాలి, అలా చేయడంలో విఫలమైతే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ తాను సముచితమని భావించే చర్య తీసుకోవచ్చు.

(2) నియంత్రిత సంస్థ తమ ప్రధాన కార్యాలయంలో ఒక ప్రీన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని నియమించాలి, వారు జనరల్ మేనేజర్ లేదా సమానమైన హోదాకు తగ్గని వారుగా ఉండాలి మరియు నియంత్రిత సంస్థకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు నియంత్రిత సంస్థపై దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి దాని తరపున సమాచారాన్ని అందించడానికి బాధ్యత వహించాలి. నియంత్రణ సంస్థ, ప్రధాన నోడల్ అధికారికి సహాయం చేయడానికి, కార్యచరణ సామర్థ్యం కోసం తగినదని భావించే ఇతర నోడల్ అధికారులను నియమించవచ్చు. ప్రీన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ నియామకంలో లేదా సంప్రదింపు వివరాలలో ఏదైనా మార్పు జరిగితే, ఆ విషయాన్ని కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రోటెక్షన్ విభాగానికి నివేదించాలి.

డిపార్ట్మెంట్ , కేంద్ర కార్యాలయం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు ముందస్తుగా లేదా అత్యవసర పరిస్థితుల్లో అటువంటి మార్పు జరిగిన వెంటనే నివేదించాలి.

(3) నియంత్రిత సంస్థ తమ వినియోగదారుల ప్రయోజనం కోసం, తమ శాఖలలో/వ్యాపారం జరిగే ప్రదేశాలలో ప్రీన్సిపల్ నేడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇ-మెయిల్ ఐడి) మరియు కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం చిరునామాను, తమ వెబ్సైట్లో ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదుల నమోదు పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) లింక్తో పాటు ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

(4) ఈ పథకం వర్తించే నియంత్రిత సంస్థ, పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలో దాని అన్ని కార్యాలయాలు, శాఖలు మరియు వ్యాపారం జరిగే ప్రదేశాలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడిందని నిర్ధారించుకోవాలి. తద్వారా కార్యాలయం లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తికి పథకంపై తగినంత సమాచారం లభిస్తుంది.

(5) నియంత్రిత సంస్థ తన అన్ని శాఖలలో పథకం యొక్క ఒక ప్రతి అందుబాటులో ఉండేలా చూసుకోవాలి, తద్వారా అభ్యర్థనపై వినియోగదారునికి సూచన కోసం దానిని అందించవచ్చు.

(6) పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను, పథకం యొక్క ప్రతి పాటు ప్రీన్సిపల్ నేడల్ అధికారి సంప్రదింపు వివరాలను నియంత్రిత సంస్థ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించాలి మరియు ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించాలి.

అధ్యాయం V ఇతరములు

19. పథకంలో ఇబ్బందుల తొలగింపు

పథకం యొక్క నిబంధనలను అమలు చేయడంలో ఏదైనా ఇబ్బంది తలెత్తితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934, లేదా బ్యాంకింగ్ నియంత్రణ చట్టం, 1949, లేదా చెల్లింపు మరియు పరిష్కార వ్యవస్థల చట్టం, 2007, లేదా క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్ కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టం, 2005 లేదా పథకానికి విరుద్ధం కాని అటువంటి నిబంధనలను, ఏదైనా ఇబ్బందిని తొలగించడానికి అవసరమని లేదా సముచితమని భావించిన విధంగా చేయవచ్చు.

20. ఇప్పటికే ఉన్న పథకాల రద్దు మరియు పెండింగ్లో ఉన్న ప్రక్రియలకు వర్తింపు

- (1) రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021, జూలై 01, 2026 నుండి రద్దు చేయబడుతుంది.
- (2) జూలై 01, 2026కి ముందు స్వీకరించిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కారం, సదరు పథకం కింద తీసుకున్న నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అప్పీళ్లు మరియు దాని కింద జారీ చేయబడిన అవార్డుల అమలు రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 యొక్క నిబంధనలు మరియు దాని కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన సూచనల ద్వారానే కొనసాగుతాయి.

ఫిర్యాదు ఫారం

ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఆన్‌లైన్ మరియు ఆఫ్‌లైన్ ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి ఫారం

భాగం ఎ: ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి మార్గదర్శకాలు

పై పథకం కింద ఉన్న ముఖ్యమైన తప్పనిసరి అవసరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి, వీటిని ఫిర్యాదుదారులు ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు దాఖలు చేసేటప్పుడు తప్పనిసరిగా పాటించాలి, మరియు పాటించకపోతే, ఫిర్యాదులు తిరస్కరణకు/ముగింపుకు దారితీయవచ్చు (వివరాల కోసం, <https://cms.rbi.org.in> వద్ద అందుబాటులో ఉన్న పథకం యొక్క పూర్తి పాఠాన్ని చూడవచ్చు):

1. ఒక ఫిర్యాదుదారుడు తప్పనిసరిగా తాను ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటున్న నియంతృత్వ సంస్థకు మొదటగా తన ఫిర్యాదును దాఖలు చేయాలి. అలా చేయకుండా నేరుగా ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేస్తే, అటువంటి ఫిర్యాదులపై ఎటువంటి చర్య తీసుకోబడదు.

ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి కాలపరిమితులు

2. కింది సందర్భాలలో ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు:

- (i) ఆర్బిఐ/ఎస్‌పీసీఐ/కార్డ్ నెట్‌వర్క్ మార్గదర్శకాల ద్వారా నిర్దేశించిన కాలపరిమితిలోగా (వర్తించే చోట) లేదా నియంతృత్వ సంస్థకు ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోగా, ఈ రెండింటిలో ఏది ఆలస్యమైతే ఆ సమయం లోగా నియంతృత్వ సంస్థ నుండి ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం అందకపోతే; లేదా నియంతృత్వ సంస్థ నుండి అందిన ప్రత్యుత్తరం/పరిష్కారంతో ఫిర్యాదుదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే; మరియు
- (ii) పైన (i)లో పేర్కొన్న కాలపరిమితి ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా సంబంధిత నియంతృత్వ సంస్థ నుండి వచ్చిన చివరి సమాచార తేదీ నుండి, ఈ రెండింటిలో ఏది ఆలస్యమైతే ఆ తేదీ నుండి 90 రోజులలోగా ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేస్తే; మరియు;
- (iii) నియంతృత్వ సంస్థకు చేసిన ఫిర్యాదు, అటువంటి దావాల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి కాలం ముగియక ముందే చేసి ఉండాలి.

ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి న్యాయవాది సేవలను ఉపయోగించడం

3. ఒక ఫిర్యాదుదారుడు ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ ముందు తన అదీక్యత ప్రతినిధిగా వ్యవహరించడానికి మరొక వ్యక్తి/వ్యక్తుల సహాయం తీసుకోవచ్చు, కానీ ఆ వ్యక్తి/వ్యక్తులు న్యాయవాది అయి ఉండకూడదు.

పథకం కింద చెల్లించదగిన పరిహారం మొత్తం

4. (i) ఈ పథకం కింద పరిగణించబడే వివాదంలో ఉన్న మొత్తానికి ఎటువంటి పరిమితి లేదు.
- (ii) ఈ పథకం ద్వారా సంభవించే నష్టానికి ₹30 లక్షల వరకు పరిహారాన్ని అనుమతిస్తుంది.
- (iii) ఈ పథకం ఫిర్యాదుదారుడు ఎదుర్కొన్న వేదంపులు/మానసిక క్షోభకు ₹3 లక్షల వరకు పరిహారాన్ని అనుమతిస్తుంది.

ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి అవసరమైన పత్రాలు

5. ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి సాధారణంగా కింది పత్రాలు అవసరం మరియు ఫిర్యాదు ఫారం నింపే ముందు వాటిని సిద్ధంగా ఉంచుకోవాలి:
 - a) సంస్థకు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదు కాపీ
 - b) సంస్థ నుండి వచ్చిన ప్రత్యుత్తరం కాపీ (అందినట్లయితే)
 - c) ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన ఇతర పత్రాలు.

ఫిర్యాదును ఎక్కడ / ఎలా దాఖలు చేయాలి

6. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కు మూడు విధాలుగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు: (i) <https://cms.rbi.org.in> వద్ద ఉన్న ఆన్లైన్ CMS పోర్టల్ ద్వారా; (ii) లేదా crpc@rbi.org.in కు ఇమెయిల్ చేయడం ద్వారా; లేదా (iii) నింపిన ఫిర్యాదు ఫారమ్ ను సహాయక పత్రాలతో పాటు పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా ఈ క్రింది చిరునామాకు పంపడం ద్వారా: సెంట్రల్ కేస్ రిసెప్ట్ అండ్ ప్రొసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెంట్రల్ విస్టా, స్టాల్ 17, చండీగడ్ - 160 017.

మరింత సమాచారం ఎక్కడ / ఎలా పొందాలి

7. ఫిర్యాదుదారులు ఈ పథకం గురించి తెలుసుకోవడానికి టోల్ ఫ్రీ నంబర్ #14448తో కూడిన ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ రెస్పాన్స్ సిస్టమ్ (IVRS) ఉన్న కాంటాక్ట్ సెంటర్ 24x7 అందుబాటులో ఉంటుంది. జాతీయ సెలవు దినాలు మినహా, సోమవారం నుండి శనివారం వరకు ఉదయం 8:00 నుండి రాత్రి 10:00 గంటల మధ్య ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు పది ప్రాంతీయ భాషలలో కాంటాక్ట్ సెంటర్ సిబ్బందితో మాట్లాడటానికి, ఈ సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంది.

భాగం బి: ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్మన్ కు (సమర్పించవలసిన) ఫిర్యాదు ఫారం

[పదకం యొక్క క్లాజ్ 11(2)]

(ఫిర్యాదుదారు పూరించాలి)

వేరే విధంగా సూచించిన బోట తప్ప, అన్ని ఫీల్డ్లు తప్పనిసరి

ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ మేడమ్/సర్

ప్రకటన- ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రయోజనం కోసం నా వ్యక్తిగత డేటా యొక్క సేకరణ, ప్రాసెస్ చేయడం, నిల్వ చేయడం మరియు వినియోగం కోసం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు నేను దీని ద్వారా నా స్వచ్ఛంద, నిర్దిష్ట మరియు సమాచారంతో కూడిన సమ్మతిని తెలియజేస్తున్నాను (దయచేసి టిక్ మార్క్ చేయండి)

అవును	కాదు

(I) ఫిర్యాదుదారుని వివరాలు:

1. ఫిర్యాదుదారుని వర్గం (దయచేసి పెట్టెలో టిక్ గుర్తు పెట్టి ఒకదానిని మాత్రమే ఎంచుకోండి):

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| i. వ్యక్తిగత | <input type="checkbox"/> |
| ii. దివ్యాంగులు | <input type="checkbox"/> |
| iii. సీనియర్ సిటిజన్ | <input type="checkbox"/> |
| iv. వ్యక్తిగత - వ్యాపారం | <input type="checkbox"/> |
| v. ప్రొఫైటర్షిప్ | <input type="checkbox"/> |
| vi. భాగస్వామ్యం | <input type="checkbox"/> |
| vii. ఎంఎన్ఎంఈ | <input type="checkbox"/> |
| viii. సంఘం | <input type="checkbox"/> |
| ix. ట్రస్ట్ | <input type="checkbox"/> |
| x. లిమిటెడ్ కంపెనీ | <input type="checkbox"/> |
| xi. ప్రభుత్వ శాఖ | <input type="checkbox"/> |
| xii. పీఎస్యూ | <input type="checkbox"/> |

2. ఫిర్యాదుదారుని పేరు.....

3. వయస్సు (సంవత్సరాలు)..... (తప్పనిసరి కాదు) లింగం (తప్పనిసరి కాదు)

4. మొబైల్ నంబర్.....

5. ఇ-మెయిల్ ఐడి (అందుబాటులో ఉంటే)
6. ఫిర్యాదుదారుని పూర్తి పోస్టల్ చిరునామా

.....

..... జిల్లా..... రాష్ట్రం..... పిన్

కోడ్.....

(II) ఫిర్యాదు వివరాలు:

ఎవరిపై ఫిర్యాదు	నియంత్రిత సంస్థ (RE) పేరు	RE కేటాయించిన ఫిర్యాదు నంబర్/రసీదు నంబర్	ట్రాండ్ ఉన్న ప్రదేశం (నగరం, పట్టణం, గ్రామం మొదలైనవి), చిరునామా, పిన్ కోడ్

- a) పైన (II)లో పేర్కొన్న REలో మీకు ఖాతా ఉందా? అవును/కాదు
- b) అవును అయితే, దయచేసి మీకు ఫిర్యాదు ఉన్న ఖాతా నంబర్‌ను (పోడుపు/ రుణం/ ఏటీఎం/ డెబిట్/ క్రెడిట్ కార్డ్) అందించండి (మీరు ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఎంచుకోవచ్చు).
.....
- c) REకి ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ..... (దయచేసి ఫిర్యాదు కాపీని జతచేయండి)
- d) లావాదేవీ తేదీ, రిఫరెన్స్ నంబర్ మరియు వివరాలు, అందుబాటులో ఉంటే
.....
- e) RE నుండి ఏదైనా ప్రత్యుత్తరం అందిందా? అవును/కాదు (అవును అయితే, దయచేసి ప్రత్యుత్తరం కాపీని జతచేయండి)
- f) దయచేసి దిగువ సంబంధిత పెట్టిలో టిక్ చేయండి (అవును లేదా కాదు):

(i)	మీ ఫిర్యాదు ఇదివరకే ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్, ఆర్బిటిబిల్ లేదా ఇతర న్యాయపరమైన లేదా క్వాసి జ్యుడిషియల్ ఫోరమ్ ద్వారా పరిష్కరించబడిందా లేదా వాటి ముందు పెండింగ్‌లో ఉందా? (అదే ఫిర్యాదు కారణం కోసం)	అవును	కాదు
(ii)	మీ ఫిర్యాదు న్యాయవాది ద్వారా చేయబడుతోందా?	అవును	కాదు
(iii)	(ii)కి సమాధానం అవును అయితే, మీరు ఫిర్యాదుదారులారా?	అవును	కాదు

(iv)	మీ ఫిర్యాదు ఇదివరకే RBI అంబుడ్స్మన్ ద్వారా పరిష్కరించబడిందా లేదా అదే ప్రాతిపదికన/ఫిర్యాదు కారణంతో ప్రస్తుతం RBI అంబుడ్స్మన్ వద్ద పరిశీలనలో ఉందా?	అవును	కాదు
(v)	ఫిర్యాదుదారుడు RE యొక్క ఉద్యోగి మరియు ఫిర్యాదులో యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధం ఉందా?	అవును	కాదు

గమనిక: మీరు (i), (iv) లేదా (v)కి "అవును" అని సమాధానం ఇస్తే, లేదా మీరు (ii)కి "అవును" అని మరియు (iii)కి "కాదు" అని సమాధానం ఇస్తే, మీ ఫిర్యాదు ఈ పథకం కింద చెల్లుబాటు కాదు మరియు నమోదు చేయబడదు.

g) మీ ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం ఏమిటి (దయచేసి ఒకదాన్ని ఎంచుకోండి - పెట్టెలో టీక్ మార్క్ ఉంచండి) - (ఈ ప్రశ్నకు సమాధానం

ఫిర్యాదుదారునికి ఐచ్ఛికం)

- | | |
|--|--|
| i. ATM/డెబిట్ కార్డులు | <input type="checkbox"/> |
| ii. బ్యాంక్ గ్యారంటీలు/లేటర్ ఆఫ్ క్రెడిట్ మరియు డాక్యుమెంటరీ క్రెడిట్లు | <input type="checkbox"/> |
| iii. క్రెడిట్ కార్డులు | <input type="checkbox"/> |
| iv. డిపాజిట్ ఖాతా (పోదుపు మరియు కరెంట్) - ఖాతాల తెరవడం/నిర్వహణపై ఫిర్యాదులతో సహా | <input type="checkbox"/> |
| v. ఇంటర్నెట్/మొబైల్/ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ | |
| vi. రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు (రికవరీ ఏజెంట్లు/డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్లపై ఫిర్యాదులు, వేదింపులు, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పాటించకపోవడం మొదలైనవి) | <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> |
| vii. నోట్లు మరియు నాణేలు | <input type="checkbox"/> |
| viii. పారా-బ్యాంకింగ్ ఉత్పత్తులు | <input type="checkbox"/> |
| ix. తప్పుగా అమ్మకం | <input type="checkbox"/> |
| x. సీనియర్ సిటిజన్లకు పెన్షన్లు మరియు సౌకర్యాలు | <input type="checkbox"/> |
| xi. KYC నవీకరణకు సంబంధించిన జారీ (ఖాతాలను స్తంభింపజేయడం సహా) | <input type="checkbox"/> |
| xii. ప్రాంగణానికి సంబంధించిన సమస్యలు | <input type="checkbox"/> |
| xiii. సిబ్బంది ప్రవర్తన | <input type="checkbox"/> |
| xiv. రవాణా మరియు సాధనాల సేకరణ (చెక్కులు/డ్రాఫ్ట్లు/బిల్లులు మరియు ఇతర బౌతిక పద్ధతులు) | <input type="checkbox"/> |
| xv. పన్ను సంబంధిత/ ప్రభుత్వ వ్యాపారం | |
| xvi. వికలాంగుల కోసం సౌకర్యాలు | <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> |

h) దయచేసి ఉత్పత్తి యొక్క వివరాలతో సహా ఫిర్యాదు యొక్క సంక్షిప్త వివరాలను (కార్డ్/లోన్ ఖాతా/లాకర్ మొదలైనవి) కింద ఇవ్వండి. వివాదం:

(స్థలం సరిపోకపోతే, దయచేసి ప్రత్యేక పేజీను జతపరచండి.)

.....
.....
.....

i) RBI అంబుడ్స్మన్ నుండి కోరిన రిలీఫ్ ఏమిటి:

.....
.....
.....

j) RE ద్వారా మీకు ఏదైనా పరిహారం చెల్లించాలని మీరు కోరుకుంటున్నారా? అవును / కాదు అవును అయితే, దయచేసి పరిహారం

యొక్క వివరాలను ఇవ్వండి:

i. ఫలితంగా సంభవించిన నష్టానికి, ఏదైనా ఉంటే: (గరిష్టంగా ₹30 లక్షలు)

ii. వెచ్చించిన సమయం, అయిన ఖర్చులు, వేధింపులు మరియు మానసిక క్షోభకు సంబంధించి, ఏదైనా ఉంటే (గరిష్టంగా ₹3 లక్షలు)

పైన (j) వద్ద మీ దావాకు మద్దతుగా పత్రాలు/రుజువుల జాబితా, ఫలితంగా సంభవించిన నష్టానికి కోరిన పరిహారం కోసం లెక్కలతో సహా. (దయచేసి కాపీ/కాపీలను జతపరచండి)

డిక్లరేషన్

ఇక్కడ ఫిర్యాదుదారు/లు అయిన నేను/మేము పైన అందించిన సమాచారం నిజమని మరియు సరైనదని ప్రకటిస్తున్నాము.

భవదీయులు

(ఫిర్యాదుదారుడు/అధీకృత ప్రతినిధి సంతకం)

అధికార పత్రం

ఫిర్యాదుదారుడు తన తరపున ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ముందు ఒక ప్రతినిధిని నియమించాలనుకుంటే, ఈ క్రింది ప్రకటనను సమర్పించాలి:

నేను/మేము, శ్రీ/శ్రీమతి గారిని నా/మా తరపున ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ముందు హాజరై విన్నవించుకోవడానికి నా/మా అధీకృత ప్రతినిధిగా దీని ద్వారా నియమిస్తున్నాను/నియమిస్తున్నాము, వారి సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

పూర్తి చిరునామా

.....

.....

..... పిన్ కోడ్.....

మొబైల్ నంబర్ ఇ-

మెయిల్.....

(ఫిర్యాదుదారుడి సంతకం) ఫిర్యాదుదారుని పేరు:

కేటాయించిన ఫిర్యాదు సంఖ్య:

(అధికార పత్రాన్ని తదుపరి దశలో సమర్పించిన సందర్భంలో)