

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2026

ముఖ్య అంశాలు

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 కంటెంట్‌ను సులభంగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా వారి సౌకర్యార్థం మాత్రమే అందించబడింది. ఉపయోగకరమైన అనువాదాన్ని అందించడానికి ప్రయత్నాలు జరిగినప్పటికీ, అనువదించబడిన వచనంలోని 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 ఏకైక ప్రామాణికమైనది మరియు చొల్లుబాటు అయ్యే వెర్షన్‌గా పరిగణించబడుతుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2026

ముఖ్య అంశాలు

(1) ఈ పథకాన్ని **రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (RB-IOS), 2026** అని పిలుస్తారు. ఈ పథకం కింద ఉన్న నియంత్రిత సంస్థలపై వచ్చే ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి, తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన, వేగవంతమైన మరియు వివాద రహితమైన ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించడం దీని ముఖ్య ఉద్దేశ్యం.

(2) ఇది జూలై 1, 2026 నుండి అమలులోకి వస్తుంది.

ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం:

ఫిర్యాదుకు గల కారణాలు: అవాన్సె ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ (AFSL) యొక్క ఏదైనా చర్య లేదా వైఫల్యం వల్ల సేవా లోపం తలెత్తి బాధితులుగా మారిన ఏ వినియోగదారుడైనా, ఈ పథకం కింద స్వయంగా లేదా తన అధికారిక ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

“అధికారిక ప్రతినిధి” అనగా ఆర్బిఐ (RBI) అంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే విచారణలో ఫిర్యాదుదారు తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి, లిఖితపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం పొందిన వ్యక్తి. అయితే, సదరు ప్రతినిధి న్యాయవాది అయి ఉండకూడదు (బాధితుడే స్వయంగా న్యాయవాది అయితే తప్ప).

ఈ క్రింది నిబంధనలు నెరవేరితే తప్ప, ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి వీలుపడదు:

ఫిర్యాదుదారుడు ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, **AFSL** కు లిఖితపూర్వక ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి మరియు.

- ఫిర్యాదును కంపెనీ (AFSL) పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించి ఉండాలి మరియు ఆ సమాధానంతో ఫిర్యాదుదారునికి సంతృప్తి లేకపోయి ఉండాలి; లేదా AFSL కి ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత 30 రోజుల వరకు ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి సమాధానం రాకపోయి ఉండాలి; మరియు.
- పైన పేర్కొన్న గడువు ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా కంపెనీ నుండి వచ్చిన చివరి సమాచారం అందిన తేదీ నుండి—ఈ రెండింటిలో ఏది ఆలస్యంగా జరిగితే ఆ తేదీ నుండి—90 రోజుల లోపు ఆర్బిఐ (RBI) అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయాలి.

ఫిర్యాదు అనేది ఇప్పటికే ఈ క్రింది స్థితిలో ఉన్న అంశానికి సంబంధించినదై ఉండకూడదు:

- అదే ఫిర్యాదుదారు లేదా ఇతర ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి సమర్పించిన ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఆర్బిఐ (RBI) అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయంలో పెండింగ్ లో ఉన్నట్లయితే;
- అదే ఫిర్యాదుదారు లేదా ఇతర ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి సమర్పించిన ఫిర్యాదును ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ఇప్పటికే పరిష్కరించి ఉన్నా లేదా దాని మెరిట్స్ (గుణగణాలు) ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకుని ఉన్నా;
- అదే ఫిర్యాదుదారు లేదా ఇతర ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి సమర్పించిన ఫిర్యాదు ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్, ఆర్బిఐ ట్రైబ్యూనల్ లేదా ఇతర న్యాయపరమైన వేదికల ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నట్లయితే;
- అదే ఫిర్యాదుదారు లేదా ఇతర ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి సమర్పించిన ఫిర్యాదును ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్, ఆర్బిఐ ట్రైబ్యూనల్ లేదా ఇతర న్యాయపరమైన వేదికలు ఇప్పటికే పరిష్కరించి ఉన్నా లేదా దాని మెరిట్స్ ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకుని ఉన్నా;
- ఫిర్యాదు అనేది దూషించే విధంగా, అర్థరహితంగా లేదా అవతలి వ్యక్తిని వేధించే స్వభావంతో ఉండకూడదు;
- 'లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963' ప్రకారం నిర్దేశించిన కాలపరిమితి ముగియక ముందే AFSL కి ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి;
- ఫిర్యాదుదారుడు ఈ పథకంలోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా పూర్తి సమాచారాన్ని అందించాలి.

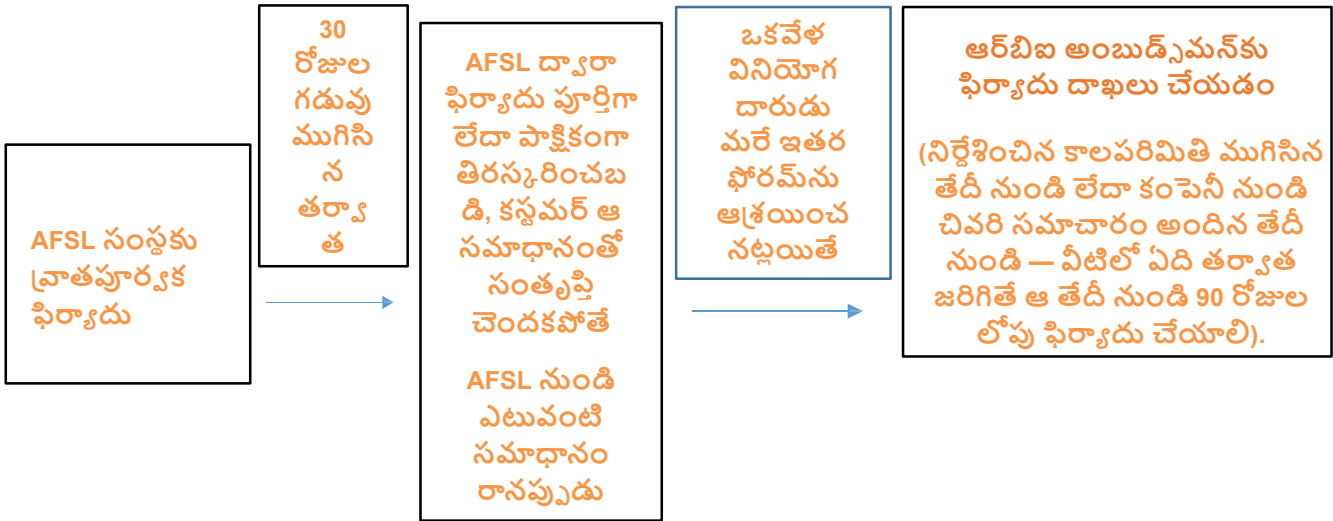
(c) మరియు (d) నిబంధనల ప్రయోజనం కోసం, "అదే ఫిర్యాదు" అనే దాని పరిధిలోకి—ఏదైనా కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న లేదా తీర్పు వెలువడిన క్రిమినల్ విచారణలు లేదా ఏదైనా క్రిమినల్ నేరానికి సంబంధించి ప్రారంభమైన ఫోలీసు దర్యాప్తు రావు.

ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు స్వీకరించబడకపోవడానికి గల కారణాలు:

- AFSL యొక్క వాణిజ్య నిర్ణయాలు: AFSL తీసుకునే వ్యాపారపరమైన లేదా వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయాలు.
- విక్రేత మరియు AFSL మధ్య వివాదం: సరుకు సరఫరాదారులు లేదా సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు మరియు AFSL మధ్య తలెత్తే గొడవలు.
- AFSL యాజమాన్యం లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లపై ఫిర్యాదులు: సంస్థ యొక్క మేనేజ్ మెంట్ లేదా అధికారులపై వ్యక్తిగత ఫిర్యాదులు.
- చట్టపరమైన ఆదేశాల అమలు: కోర్టులు, జుడిషియల్/క్వాసీ-జుడిషియల్ లేదా చట్టబద్ధమైన అధికార సంస్థల ఆదేశాల మేరకు AFSL తీసుకున్న చర్యల వల్ల తలెత్తే ఫిర్యాదులు.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ పరిధిలోకి రాని సేవలు: ఆర్ బిఐ (RBI) నియంత్రణ పరిధిలోకి రాని ఏవైనా సేవలు.
- నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం: రెండు ఆర్థిక సంస్థల మధ్య జరిగే గొడవలు.
- ఉద్యోగి-యాజమాన్యం సంబంధిత వివాదాలు: AFSL లో పనిచేసే ఉద్యోగులకు మరియు యాజమాన్యానికి మధ్య ఉండే సమస్యలు.
- క్రెడిట్ ఇన్ సూరెన్స్ కంపెనీల చట్టం కింద పరిహారం: 'క్రెడిట్ ఇన్ సూరెన్స్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) యాక్ట్, 2005' లోని సెక్షన్ 18 కింద పరిష్కారం ఉన్న ఫిర్యాదులు.
- పథకంలో చేర్చబడని కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు: ఈ పథకం పరిధిలోకి రాని AFSL కస్టమర్లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు.

ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం

- (1) ఫిర్యాదును ఈ పోర్టల్ ద్వారా ఆన్ లైన్ లో నమోదు చేయవచ్చు: <https://cms.rbi.org.in>.
- (2) ఫిర్యాదును ఈమెయిల్ (crpc@rbi.org.in) ద్వారా లేదా ఫిజికల్ మోడ్ (నేరుగా పంపడం) ద్వారా సెంట్రలైజ్డ్ రిసీఫ్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సెంట్రలైజ్డ్ రిసీఫ్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్-17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగడ్ - 160017) చిరునామాకు సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదును ఫిజికల్ ఫారమ్ (కాగితంపై) సమర్పించినట్లయితే, దానిపై ఫిర్యాదుదారు లేదా వారి అధికారిక ప్రతినిధి తప్పనిసరిగా సంతకం చేయాలి. ఎలక్ట్రానిక్ (ఈమెయిల్) లేదా ఫిజికల్ మోడ్ లో సమర్పించే ఫిర్యాదులు AFSL వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్న ఫార్మాట్ లో ఉండాలి.



గమనిక: ఈ పథకం గురించి మరియు ఫిర్యాదు చేసే విధానం గురించి తెలుసుకోవడానికి వినియోగదారులకు టోల్ ఫ్రీ నంబర్ #14448 తో కూడిన ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ రెస్పాన్స్ సిస్టమ్ (IVRS) సౌకర్యం 24x7 (అన్ని వేళలా) అందుబాటులో ఉంటుంది. కాంటాక్ట్ సెంటర్ సిబ్బందితో మాట్లాడే సౌకర్యం సోమవారం నుండి శనివారం వరకు (జాతీయ సెలవు దినాలు మినహా), ఉదయం 8:00 గంటల నుండి రాత్రి 10:00 గంటల వరకు ఉంటుంది. ఈ సేవలు ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు పది ప్రాంతీయ భాషలలో అందుబాటులో ఉన్నాయి.

➤ **అప్లికేషన్ అధారితీ ముందు అప్లికేషన్ చేయడం:**

- పథకంలోని క్లాజ్ 15(1) కింద అంబుడ్స్మన్ ఇచ్చిన తీర్పు (Award) పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్న ఫిర్యాదుదారుడు, ఆ తీర్పు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల లోపు, అప్లికేషన్ అధారితీ ముందు అప్లికేషన్ చేసుకోవచ్చు.
- ఫిర్యాదుదారుడు నిర్ణీత కాలపరిమితిలోపు అప్లికేషన్ చేయలేకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్లికేషన్ అధారితీ సంతృప్తి చెందితే, అప్లికేషన్ చేయడానికి మరో 30 రోజులకు మించకుండా అదనపు సమయాన్ని అనుమతించవచ్చు.

"అప్లికేషన్ అధారితీ" అనగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క 'కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్' (వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగం) ఇన్ ఛార్జ్ గా ఉన్న ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్.

"అవార్డ్" అనగా ఈ పథకంలోని క్లాజ్ 15 కింద ఆర్ బిఐ (RBI) అంబుడ్స్మన్, నియంత్రిత సంస్థ తన బాధ్యతలను నిర్దేశిత కాలపరిమితిలోపు నిర్వహించాలని జారీ చేసే ఆదేశం.

➤ **ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:**

- పరిస్థితిని బట్టి, ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్మన్ లేదా ఆర్ బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్, ఫిర్యాదుదారు మరియు AFSL మధ్య పరస్పర అంగీకారంతో ఫిర్యాదు పరిష్కారమయ్యేలా (Settlement) కృషి చేస్తారు.
- ఈ పథకం కింద జరిగే విచారణలు సంక్షిప్త స్వభావాన్ని కలిగి ఉంటాయి మరియు ఇవి ఎటువంటి సాక్ష్యాధారాల నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండవు.
- ఈ క్రింది సందర్భాలలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది:
 - a. అంబుడ్స్మన్ జోక్యం చేసుకున్న తర్వాత, ఫిర్యాదులోని అన్ని అంశాలను **AFSL** పూర్తిగా పరిష్కరించినప్పుడు; లేదా
 - b. ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిన విధానం మరియు పరిధి పట్ల తనకు సంతృప్తికరంగా ఉందని ఫిర్యాదుదారుడు లిఖితపూర్వకంగా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా (దీనిని ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం రికార్డ్ చేయవచ్చు) అంగీకరించినప్పుడు; లేదా
 - c. ఫిర్యాదుదారుడు స్వచ్ఛందంగా తన ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నప్పుడు; లేదా
 - d. అందించిన పరిష్కారంపై ఫిర్యాదుదారుడు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా అభ్యంతరం వ్యక్తం చేసినప్పటికీ, ఆ అభ్యంతరాలలో తగినంత బలం లేదని ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్మన్ భావించినప్పుడు; లేదా
 - e. ఫిర్యాదులో లేవనెత్తిన కొన్ని సమస్యలను **AFSL** పరిష్కరించి, మిగిలిన సమస్యలు ఈ పథకం పరిధిలోకి రావని లేదా **AFSL** వైపు నుండి ఎటువంటి సేవా లోపం లేదని లేదా మరింత విచారణ అవసరం లేదని ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్మన్ భావించినప్పుడు.

గమనిక:

- అంబుడ్స్మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ ఈ పథకం కింద నిర్వహించదగినది కాకపోతే, ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు.
- ఇది ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం.
- కస్టమర్ ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఇతర కోర్టు/ ఫోరమ్/ అధారితీని సంప్రదించే స్వేచ్ఛను కలిగి ఉంటారు, అయితే అటువంటి సందర్భంలో అతను/ఆమె RBI అంబుడ్స్మన్ ను సంప్రదించలేరు.
- పథకం యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf. ని చూడండి.
- ఈ పథకం మా శాఖలలో కూడా అందుబాటులో ఉంది.