

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2026

ప్రధాన ఫీచర్లు

ప్రజా ప్రయోజనం కోసం ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత క్రమబద్ధంగా, సమర్థంగా మరియు వినియోగదారుల హితంగా మార్చే లక్ష్యంతో భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2026ను ప్రవేశపెట్టింది.

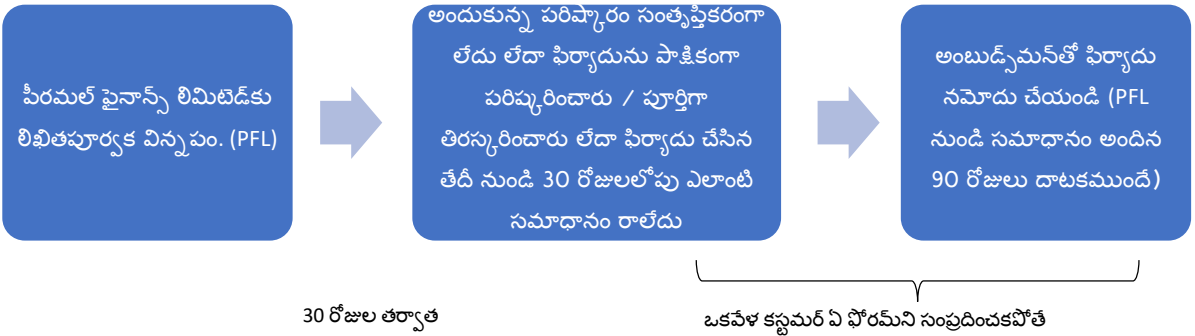
ఒక కస్టమర్ అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయడానికి కారణాలు:

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం కింద, కింది సంఘటనలలో ఏదైనా జరిగిన 90 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు:

- సేవా లోపం కలిగేలా చేసే చర్య లేదా నిర్లక్ష్యం, అంటే పీఠాల్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (PFL) చట్టపరంగా లేదా ఇతర కారణాల వల్ల అది అందించాల్సిన సేవలో ఏదైనా లోపం లేదా అసమగ్రతకు కారణమవడం, ఇది కస్టమర్ కి ఆర్థిక నష్టం లేదా హానిని కలిగించవచ్చు లేదా కలిగించకపోవచ్చు.
- ఫిర్యాదును PFL పూర్తిగా తిరస్కరించడం/లేదా పాక్షికంగా పరిష్కరించడం; లేదా
- PFL అందించిన పరిష్కారంతో ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందనప్పుడు; లేదా
- ఫిర్యాదును నమోదు చేసిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు PFL నుండి ఎలాంటి సమాధానం లేనప్పుడు (ఫిర్యాదు RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2026 లోని 10వ పేజీలో పేర్కొన్న నిర్దిష్ట షరతులకు అనుగుణంగా ఉండాలి)

ఫిర్యాదును ఎక్కడ మరియు ఎలా నమోదు చేయాలి

- భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకునకు సమర్పించే ఫిర్యాదుల్లో, మీరు గతంలో PFLకు పంపిన ఫిర్యాదు కాపీని, వారి నుండి మీకు అందిన సమాధానాన్ని మరియు ఆ ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అన్ని ఇతర పత్రాలను జత చేయాలి.
- ఆన్లైన్ పోర్టల్ ద్వారా ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు: <https://cms.rbi.org.in/>
- ఫిర్యాదులను దీనికి మెయిల్ చేయవచ్చు : crpc@rbi.org.in
- ఫిర్యాదులను పోస్టల్ ద్వారా లేదా స్వయంగా అందజేయడం వంటి భౌతిక రూపంలో కూడా పంపవచ్చు. వీటిని RBI యొక్క సెంట్రలైజ్డ్ రిస్పాండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ చిరునామాకి పంపాలి. చిరునామా - 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017



RBI అంబుడ్స్మన్ ద్వారా తీర్పు

- ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడనప్పుడు, RBI అంబుడ్స్మన్ కింది సందర్భాల్లో తీర్పును జారీ చేయవచ్చు:
 - (a) డాక్యుమెంట్లు/సమాచారం సమర్పించకపోవడం; లేదా
 - (b) RBI అంబుడ్స్మన్ ముందు ఉంచిన డాక్యుమెంట్లు, సమాచారం ఆధారంగా సమస్య పరిష్కారం కాకపోవడం.
- తీర్పు కాపీని ఫిర్యాదుదారుకు, PFLకు పంపిస్తారు. ఫిర్యాదుదారు ఆ తీర్పును అంగీకరిస్తే, అది అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు అంగీకార పత్రాన్ని PFLకు సమర్పించాలి.

- PFL అలాంటి అంగీకార పత్రాన్ని అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు ఆ తీర్పును అమలు చేసి, ఆ విషయాన్ని RBI అంబుడ్స్మన్ కు తెలియజేస్తుంది **లేదా** ఫిర్యాదుదారు నుండి అంగీకార పత్రం అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు పేరా 17లోని నిబంధనలకు లోబడి అప్పీలేట్ అధారిటీకి అప్పీలు చేయవచ్చు.

అంబుడ్స్మన్ తీర్పు నిర్ణయంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే వారు దాన్ని అప్పీలు చేసుకోవచ్చా?

అవును, అంబుడ్స్మన్ తీర్పు నిర్ణయంపై అప్పీలు చేసుకోవచ్చు. అంబుడ్స్మన్ నుండి తీర్పును లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణను అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు అప్పీలును నమోదు చేయవచ్చు. అప్పీలును అప్పీలేట్ అధారిటీకి పంపాలి. ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకాన్ని నిర్వహించే భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ విభాగానికి ఇన్ ఛార్జ్ గా ఉన్న ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఈ అప్పీలేట్ అధారిటీగా ఉంటారు.

గమనిక:

- ఒకవేళ ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు తగినది కాకపోతే, అంబుడ్స్మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ దాన్ని తిరస్కరించవచ్చు.
- ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం.
- పరిష్కారం కోసం ఏ దశలోనైనా ఏదైనా కోర్టు/ఫోరమ్/అధారిటీని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ కస్టమర్ కి ఉంది, అయితే అలాంటి సందర్భంలో అతను/ఆమె RBI అంబుడ్స్మన్ ను ఆశ్రయించలేరు.
- పథకం గురించి మరిన్ని వివరాల కోసం, https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf ను చూడండి
- ఈ పథకం మా బ్రాంచిల్లో కూడా అందుబాటులో ఉంది

(PFL - పీఠమల్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ ని సూచిస్తుంది)