

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 ప్రధాన అంశాలు

ప్రజల ప్రయోజనార్థం మరియు ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత క్రమబద్ధీకరించడానికి, సమర్థవంతంగా మరియు కస్టమర్-కేంద్రీకృతంగా మార్కెట్ లోని లక్ష్యంతో భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ గతంలో ఉన్న ఈ క్రింది మూడు అంబుడ్స్మన్ పథకాలను ఒకే వ్యవస్థ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 - లో విలీనం చేసింది:

- (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2006,
- (ii) బ్యాంకింగ్ తర ఆర్థిక సంస్థల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018, మరియు
- (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2019.

కస్టమర్ అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి గల కారణాలు:

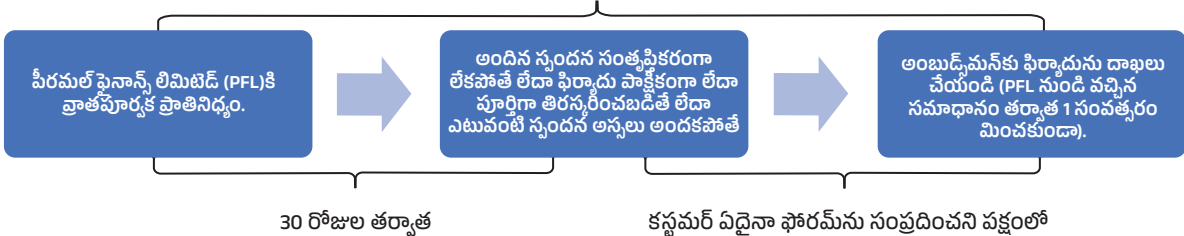
క్రింది సందర్భాలలో ఏది సంభవించినా, జరిగిన తేది నుండి ఒక సంవత్సరం లోపు ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం క్రింది ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు:

- సేవలో లోపం అంటే, పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (PFL) చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతర ప్రకటనల ప్రకారం అందించాల్సిన సేవలో ఏర్పడే ఏదైనా లోటు లేదా అసంపూర్ణత. ఈ లోపం, సంస్థ చే మానవ తప్పిదం లేదా చేయకపోయిన పని వల్ల కలగవచ్చు. ఇది కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం లేదా హాని కలిగించవచ్చు లేదా కలిగించకపోవచ్చు.
- PFL ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడితే; లేదా
- PFL అందించిన స్పందన ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తికి సంతృప్తికరంగా లేకపోతే; లేదా
- ఫిర్యాదు నమోదు చేసిన తేది నుండి 30 రోజులలోపు PFL నుండి ఎటువంటి స్పందన అందలేదు (రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021లోని క్లాజ్ 10 క్రింద పేర్కొన్న మినహాయింపులకు లోబడి).

ఫిర్యాదును ఎక్కడ దాఖలు చేయవచ్చు

- ఫిర్యాదును ఆన్లైన్ పోర్టల్ ద్వారా నమోదు చేయవచ్చు: <https://cms.rbi.org.in/>
- ఫిర్యాదులను ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో (ఆన్లైన్ ద్వారా) మరియు భౌతిక రూపంలో (పోస్ట్ ద్వారా లేదా వ్యక్తిగతంగా అందజేయడం ద్వారా) ఫిర్యాదులు పంపవచ్చు. ఈ ఫిర్యాదులను రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రంకు ఉద్దేశించి పంపాలి. చిరునామా - 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017 టెలిఫోన్ నంబర్ - 14448 (ఉదయం 9:30 నుంచి సాయంత్రం 5:15 వరకు)

PFL నుండి ఎటువంటి సమాధానం అందకపోతే 1 సంవత్సరం 30 రోజులకు మించకుండా



అంబుడ్స్మన్ నుండి అవార్డ్ (నిర్ణయం)

- ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి, అంబుడ్స్మన్ అవార్డ్ (నిర్ణయం)ను ఆమోదించిన పక్షంలో, ఆమోద పత్రాన్ని న్యాయ నిర్ణయం అందిన తేది నుంచి 30 రోజులలోగా పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ కు సమర్పించాలి.
- ఆమోద పత్రాన్ని అందుకున్న తేది నుంచి 30 రోజులలోగా, PFL ఆ తీర్పును అమలు చేస్తుంది.

అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే కస్టమర్ అప్పీల్ చేసుకోవచ్చా?

అవును, అంబుడ్స్మన్ జారీ చేసిన నిర్ణయం లేదా తీర్పుపై అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు. తీర్పు అందిన తేది నుండి లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేది నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీల్ దాఖలు చేయాలి. ఈ అప్పీల్ ను అప్పీలేట్ అథారిటీకి సమర్పించాలి. ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకాన్ని నిర్వహించే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా డిపార్ట్ మెంట్ కు ఇన్ ఛార్జ్ అయిన ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఈ అప్పీలేట్ అథారిటీగా వ్యవహరిస్తారు.

గమనిక:

- అంబుడ్స్మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్, పథకం క్రింద నిర్వహించగలగినది కాకపోతే ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు.
- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం.
- కస్టమర్ ఏ దశలోనైనా తమ సమస్య పరిష్కారం కోసం ఏదైనా ఇతర కోర్ట్/ఫోరం/అధికారిని 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/RBIO52021_amendments05082022.pdf ని చూడండి.
- ఈ పథకం మా బ్రాంచ్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంది.

(PFL అనగా పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్)