

ముఖ్యమైన లక్షణాలు : రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021

సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం 2021 అను పథకం నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వస్తుంది. సదరు పథకం ప్రచురణతో పూర్వపు పథకాలు అనగా, (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2006, (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ, 2018 కొరకు అంబుడ్స్మన్ పథకం మరియు (iii) రిజర్వ్ బ్యాంక్లోకి డిజిటల్ లావాదేవీల కొరకు 2019లో అంబుడ్స్మన్ పథకం - సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 రద్దు చేయబడతాయి.

సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021యొక్క ముఖ్య (విశిష్ట) లక్షణాలు ఈ కింది విధముగా :

1. పథకం క్రింద తప్పైతే తప్ప ఫిర్యాదు చేయకూడదు:

ఎ) పథకం క్రింద ఫిర్యాదు చేయుటకు ముందుగా ఫిర్యాదుదారు సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వకము ఫిర్యాదు చేసియున్నారు మరియు

i. నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదును పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు, లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తరువాత 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి సమాధానం రాలేదు, మరియు

ii. ఫిర్యాదుదారుడు చేసిన ఫిర్యాదుకు సంబంధించి నియంత్రణ సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన తరువాత ఒక సంవత్సరం లోపుగా అంబుడ్స్మన్కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది; లేదా ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల లోపు ఎటువంటి సమాధానం రాని యెడల.

బి) ఇప్పటికే చర్య తీసుకొనుటకు కారణం అయిన అదే విషయం ఫిర్యాదు కాకపోతే:

i. అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్లో ఉంది లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినది, అదే ఫిర్యాదిదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదిదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షంలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించినా లేదా పొందకపోయినా.

ii. ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా మరేదైనా ఫోరమ్ లేదా అధికారిక సంస్థలో కేసు పెండింగులో ఉన్న యెడల; లేదా ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా మరేదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారిక సంస్థ ద్వారా యోగ్యతలను అనుసరించి పరిష్కరించబడిన యెడల, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలతో ఒకరు లేక అంతకు మించి ఎక్కువ మందితో పాటు స్వీకరించకపోయిన యెడల.

సి) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా అసహ్యకరమైనది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాని యెడల;

డి) అటువంటి దావాల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 క్రింద నిర్దేశించబడిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసే తోపు నియంత్రిత సంస్థకు చేయబడిన యెడల;

ఇ) పథకం యొక్క 11వ పరతులో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదిదారు పూర్తి సమాచారాన్ని కల్పిస్తారు

ఎఫ్) న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప, ఫిర్యాదిదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేసిన యెడల;

II. ఈ క్రింది విషయాలకు సంబంధించి సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఎలాంటి ఫిర్యాదులు ఈ పథకం కింద ఉండకూడదు:

ఎ) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;

బి) అప్పల్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం;

సి) నేరుగా అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయని ఫిర్యాదు;

డి) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదు;

ఇ) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;

ఎఫ్) రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క నియంత్రిత పరిధిలో లేని ఒక సేవ;

జి) నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం, మరియు

హెచ్) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి - యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

III. ఫిర్యాదు దాఖలు చేయు విధానం:

ఎ) ఫిర్యాదు ఆన్‌లైన్: <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చును.

బి) రిజర్వ్ బ్యాంక్ వారిచే సూచించబడిన కేంద్రీకృతమైన రసీదు మరియు ప్రక్రియాకరణ కేంద్రం (సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్) వద్ద ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక పద్ధతి ద్వారా కూడా ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చును. ఒక వేళ ఫిర్యాదును భౌతిక ఫామ్‌తో సమర్పించిన ఎడల, దాని పైన ఫిర్యాది లేదా అతనిచే నియమించబడిన ఆధీకృత వ్యక్తి ప్రతినిధి సంతకం చేయవలెను. ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక పద్ధతిలో రిజర్వ్ బ్యాంకు వారు పేర్కొనబడిన నమూనాలో మాత్రమే ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవలెను.

IV. అప్పీలేట్ అధికారి వారి ముందు అప్పీల్ చేయవలెను

అంబడ్స్మన్ కార్యాలయం ద్వారా అవార్డ్/అనుమతి లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుదారు అట్టి అవార్డు లేక తిరస్కరణ అందిన 30 రోజుల వ్యవధి లోపుగా అప్పీలేట్ అధికారి వద్ద అప్పీల్ చేసుకోవచ్చును.

ఫిర్యాదిదారుడు గడువులోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీల్ అధికారి సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చును.

V. ఫిర్యాదుదారు ఫారమ్ యొక్క నమూనా వెబ్‌సైట్: <https://www.hdbfs.com/customer-support> లో పొందవచ్చును.