

రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021

ముఖ్య విశిష్టతలు

ఈ కింది రెగ్యులేటెడ్ సంస్థల యొక్క కస్టమర్లను స్కీమ్ కవర్ చేస్తుంది:-

- ఏ బ్యాంక్ అయినా
- కోర్ ఇన్వెస్ట్మెంట్ కంపెనీ (సిఐసి) కాకుండా ఏ ఎన్బిఎఫ్సిలు అయినా, ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ డెవ్ ఫండ్- నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ (ఐడిఎఫ్-ఎన్బిఎఫ్సి), నాన్- బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ- ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ పైనాన్స్ కంపెనీ (ఎన్బిఎఫ్సి-ఐఎఫ్సి), రిజిల్యూషన్ లేదా వైఇండింగ్ అప్/ లిక్విడేషన్లో ఉన్న కంపెనీ, రిజర్వ్ బ్యాంక్ తెలియజేసిన ఏదైనా ఇతర ఎన్బిఎఫ్సి.
- పేమెంట్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007లో నిర్వచించినట్లుగా ఎవరైనా సిస్టమ్ పార్టీసిపెంట్

కస్టమర్ ఫిర్యాదు దాఖలు చేసేందుకు కారణాలు:

పైన పేర్కొన్న రెగ్యులేటెడ్ సంస్థలు తీసుకున్న ఏదైనా చర్య లేదా వదిలేసిన దానివల్ల సర్వీసులో లోపం.

ఫిర్యాదు నిలబడకపోవడానికి గల కారణాలు:

సర్వీసులో లోపానికి ఫిర్యాదు ఏదీ స్కీమ్ కింద ఈ కింది విషయాల్లో ఉండకూడదు:

- రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ యొక్క వాణిజ్యపరమైన జడ్జిమెంట్/వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయం
- అవుట్సోర్సింగ్ కాంట్రాక్టుకు సంబంధించి వెండర్ మరియు రెగ్యులేటెడ్ సంస్థకు మధ్య వివాదం.

<ul style="list-style-type: none"> • ఒంబుడ్స్మన్ కి నేరుగా ఫిర్యాదు చేయని ఫిర్యాదు
<ul style="list-style-type: none"> • రెగ్యులేటర్ సెక్షన్ యొక్క యాజమాన్యం లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ పై సాధారణ ఫిర్యాదులు
<ul style="list-style-type: none"> • శాసనబద్ధ లేదా చట్టాన్ని అమలుచేసే అధారిటీ ఉత్తర్వులకు అనుగుణంగా రెగ్యులేటర్ సెక్షన్ చర్య తీసుకున్న వివాదం.
<ul style="list-style-type: none"> • రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క రెగ్యులేటరీ పరిధిలో లేని సర్వీసు
<ul style="list-style-type: none"> • రెగ్యులేటర్ సెక్షన్ల మధ్య వివాదం; మరియు
<ul style="list-style-type: none"> • రెగ్యులేటర్ సెక్షన్లలో యజమాని- ఉద్యోగి మధ్య గల అనుబంధానికి సంబంధించిన వివాదం
<p>కస్టమర్ ఫిర్యాదు ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు.</p>
<p>సంబంధిత ఎన్బిఎఫ్సికి రాతపూర్వక అభ్యర్థన</p>
<p>ఒక నెల చివరలో</p>
<p>ఎన్బిఎఫ్సి నుంచి సమాధానం రాకపోతే లేదా ఎన్బిఎఫ్సి ఇచ్చిన సమాధానంతో కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉండిపోతే</p>
<p>వేదిక దేనినీ కస్టమర్ సంప్రదించకపోతే</p>
<p>ఎన్బిఎఫ్సి ఒంబుడ్స్మన్ కి ఫిర్యాదు దాఖలు చేయండి (ఎన్బిఎఫ్సి నుంచి సమాధానం వచ్చిన తరువాత ఒక సంవత్సరానికి మించకుండా)</p>
<p>ఒంబుడ్స్మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకోవాలి?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ఒంబుడ్స్మన్ ఎదుట ప్రొసీడింగ్స్ స్వాభావికంగా సారాంశం ఉంటుంది

<ul style="list-style-type: none"> • రాజీ మార్గం ద్వారా పరిష్కారాన్ని పెంపొందిస్తుంది. ఒకవేళ రాజీ కుదరకపోతే, తీర్పు/ఉత్తర్వు జారీచేయవచ్చు.
<p>ఓంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ అప్పీలు చేయవచ్చా?</p>
<p>చేయవచ్చు. ఓంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం అప్పీలు చేయదగినదైతే. స్కీమ్ని నిర్వహిస్తున్న రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా డిపార్టుమెంట్ ఇన్‌చార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్.</p>
<p>గమనిక:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాదాల పరిష్కార యంత్రాంగం
<ul style="list-style-type: none"> • ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఏదైనా ఇతర కోర్టు/ఫోరమ్/అథారిటీని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ కస్టమర్ కి ఉంది.
<ul style="list-style-type: none"> • స్కీమ్ యొక్క మరిన్ని వివరాల కొరకు www.rbi.org.in చూడండి.