<u>ది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా – ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021</u>

<u>ముఖ్యాంశాలు</u>

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021 నుండి ప్రభావవంతంగా ఉంటుంది 12, 2021. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాచే నియంత్రించబడే అన్ని సంస్థలకు వర్తిస్తుంది (అంటే, బ్యాంకులు / NBFCలు/చెల్లింపు సిస్టమ్ ఆపరేటర్లు)

సేవా లోపం అంటే సదరు నియంత్రిత సంస్థ చట్టప్రకారం లేదా ఇతర విధాలుగా అందించే ఆర్థిక సేవల్లో లోపం లేదా అసంపూర్ణంగా ఉండటం. వాటి వలన కస్టమరుకు ఆర్థిక నష్టం లేదా డ్యామేజ్ ఏర్పడవచ్చు లేదా ఏర్పడకపోవచ్చు.

ఫిర్యాదు చేసేందుకు కారణాలు

నియంత్రిత సంస్థ చేపట్టిన చర్యలు లేదా లోపాల కారణంగా సేవల్లో తలెత్తే లోపాలతో బాధితులైన కస్టమర్ ఎవరైనా ఈ ఈ పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా “సేవా లోపం”లో నిర్వచించిన విధంగా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదును పరిగణనలోకి తీసుకోకపోవడానికి కారణాలు

ఈ పథకం కింద పరిగణనలోకి తీసుకోబడని ఫిర్యాదుల గురించి తెలుసుకునేందుకు దయచేసి **ఆర్‌బీఐ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021లోని క్లాజ్ 10** చూడండి

ఖాతాదారు ఎలా ఫిర్యాదు ఫైల్ చేయవచ్చు?

సంబంధిత ఎన్‌బీఎఫ్ సీకి లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయడం	ప్రతీ నెల చివరిలో →	ఎన్‌బీఎఫ్‌సీ నుంచి సమాధానం రాకపోయినా లేదా ఎన్ బీఎఫ్‌సీ నుంచి వచ్చిన సమాధానంతో ఖాతాదారు సంతృప్తి చెందకపోయినా	ఒకవేళ ఖాతాదారు మరే ఇతర వేదికను సంప్రదించకపోయినా →	ఆర్‌బీఐ అంబుడ్స్‌మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు (ఎన్‌బీఎఫ్‌సీ నుంచి సమాధానం వచ్చిన సంవత్సరంలోపు)

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు, సంప్రదించేందుకు వివరాలు పేరు : మిస్టర్ కమలేష్ కుమార్ షా టెలిఫోన్ : 9327099029 ఈమెయిల్ ఐడీ: kamleshkumar@infinityfincorp.com	ఫిర్యాదు దాఖలు చేసేందుకు అంబుడ్స్‌మన్ పోర్టల్: https://cms.rbi.org.in సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సీఆర్‌పీసీ) చిరునామా వివరాలు ఈమెయిల్ ఐడీ: crpc@rbi.org.in చిరునామా: సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సీఆర్‌పీసీ) రిజర్వ్ బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ – 160017 *టోల్ ఫ్రీ నెం. – 14448*

అంబుడ్స్‌మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటారు?

- అంబుడ్స్‌మన్ ముందు ప్రొసీడింగ్స్ అనేవి సారాంశ స్వభావంతో ఉంటాయి.
- రాజీ మార్గం ద్వారా సెటిల్‌మెంట్ కోసం కృషి చేస్తారు, ఒకవేళ కుదరనట్టు అయితే అవార్డు/ఆదేశం జారీ చేస్తారు.

అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందని ఖాతాదారు అప్పీల్‌కు వెళ్లవచ్చా?

వెళ్లవచ్చు. అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయంపై అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు. రిజర్వ్ బ్యాంకులో ఈ పథకాన్ని అమలు చేసే విభాగానికి ఇన్‌ఛార్జ్‌గా ఉండే ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ అప్పిలేట్ అథారిటీగా ఉంటారు.

నోట్: • ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం.

• పరిష్కారం కోసం ఏ దశలోనైనా కోర్టు/ఫోరం/ప్రాధికార సంస్థను సంప్రదించే స్వేచ్ఛ కస్టమరుకు ఉంటుంది.

ఈ పథకానికి సంబంధించి మరిన్ని వివరాల కోసం www.rbi.org.in సందర్శించండి