

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021

విశిష్ట లక్షణాలు

12 నవంబర్, 2021 నుండి ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 అమలులోకి వస్తుంది. RBI అంబుడ్స్మన్ మెకానిజం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. ఇది RBI యొక్క ప్రస్తుతమున్న మూడు అంబుడ్స్మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది, అవి (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2019.

➤ దరఖాస్తు: భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (అంటే బ్యాంకులు / NBFCలు / పేమెంట్ సిస్టమ్ ఆపరేటర్లు) ద్వారా నియంత్రించబడే అన్ని సంస్థలు

➤ స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రక్రియ:

I. ఫిర్యాదు యొక్క కారణాలు: సేవలో లోపానికి కారణమైన నియంత్రిత సంస్థ (RE) యొక్క ఏదైనా చర్య/విస్మరణ వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

"అధీకృత ప్రతినిధి" అంటే, ఒక న్యాయవాది కాకుండా ఇతర వ్యక్తి (న్యాయవాది గనుక బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప) అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వ్రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం కలిగిన వ్యక్తి.

II. ఈ స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదు చేయరాదు, ఇలా అయితే తప్ప:

a) ఫిర్యాదుదారు, పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశారు మరియు

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

ii. ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదుకు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.

b) ప్రస్తుత ఫిర్యాదు ముందే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు:

- i. అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్లో ఉంది లేదా ఒక అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినది లేదా డీల్ చేయబడినది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో స్వీకరించినా లేదా పొందకపోయినా;
- ii. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటీటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటీటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా మెరిట్ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా పరిష్కరించబడింది.

c) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా ఉపయోగం లేనిది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు;

పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోపు నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది
అటువంటి దావాల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించబడింది;

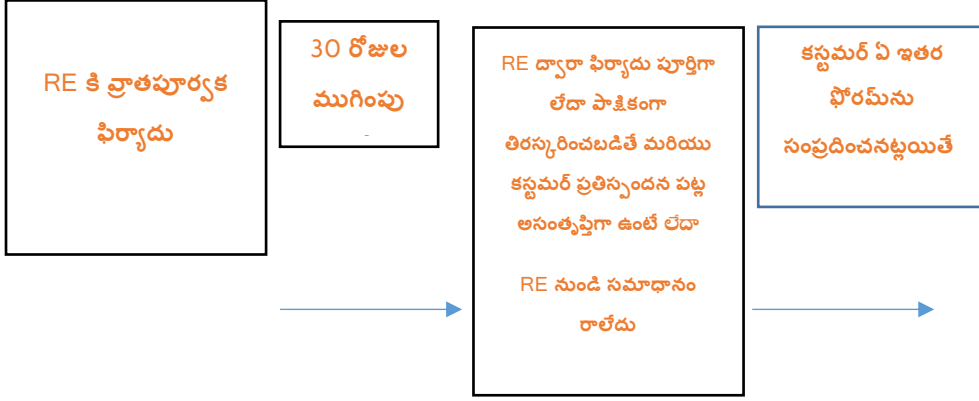
d) స్కీమ్ లోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు;

e) ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేస్తారు, న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప.

III. పథకం కింద ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి గల కారణాల వంటి అంశాలకు సంబంధించినవి-

- a) RE యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- b) అవుట్సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు RE మధ్య వివాదం;
- c) ఫిర్యాదును నేరుగా అంబుడ్స్మన్కు తెలియజేయలేదు;
- d) ఒక RE యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- e) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;
- f) RBI నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ;
- g) RE ల మధ్య వివాదం; మరియు
- h) RE యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

➤ ఫిర్యాదు దాఖలు ప్రక్రియ:



➤ అప్పీల్ అధారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయండి:

- అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ద్వారా అవార్డ్ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుదారు, అవార్డు స్వీకరించిన తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగం (CEPD), RBIకి అప్పీల్ ను ఇష్టపడవచ్చు.
- అప్పీల్ అధారిటీ, ఫిర్యాదుదారుడు గడువులోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

➤ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- అంబుడ్స్మన్ ముందు సహజంగా సమ్మరీ విచారణలు కొనసాగుతాయి.
- సులభతరం, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది, చేరుకోకపోతే, అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు

గమనిక;

- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం.
- ఫిర్యాదుదారుకు కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటిబీ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారాన్ని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ ఉంది.

దయచేసి స్కీమ్ యొక్క వివరణాత్మక కాపీ కోసం

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf చూడండి.