

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మెన్ పథకం 2021:

ఆర్బిఐ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మెన్ స్కీం, 2021 బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం, 1949 (1949 యొక్క 10), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934 యొక్క సెక్షన్ 45ఎల్, (1934 యొక్క 2) మరియు పేమెంట్స్ అండ్ సెటిల్ మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007 యొక్క సెక్షన్ 18(2007 యొక్క 51) కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా నియంత్రించబడ్డ సంస్థలు అందించే సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే పథకం ఇది.

ఈ పథకం కింది దిగువ ఫిర్యాదులను లేవనెత్తలేరు -

- a) రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ ద్వారా మొత్తంగా లేదా పాక్షికంగా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడిన, మరియు ఫిర్యాదుదారుడు ప్రత్యుత్తరంతో సంతృప్తి చెందలేదు, లేదా రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ ఫిర్యాదును అందుకున్న 30 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదుదారుడు ఎలాంటి ప్రత్యుత్తరం పొందలేదు.
- b) ఫిర్యాదుకు రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ నుంచి ఫిర్యాదుదారుడు సమాధానం అందుకున్న తరువాత ఒక సంవత్సరంలోపు, లేదా సమాధానం అందుకోకపోయినా, ఒకసంవత్సరం మరియు ఫిర్యాదు తేదీ నుంచి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల్లోగా అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడింది.
- c) అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్స్ పై సెటిల్ చేయబడింది లేదా డీల్ చేయబడింది,
- d) ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతఢోరం లేదా అధారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉండటం; లేదా, సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పక్షాలతోపాటుగా అదే ఫిర్యాదుదారుడి నుంచి అందుకున్నా లేదా అందుకోకపోయినా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతఢోరం లేదా అధారిటీ ద్వారా పరిష్కరించడం లేదా సాక్షాలను పరిశీలించడం;
- e) ఫిర్యాదు దుర్భాషలాడే లేదా పనికిమాలిన లేదా విసుగు కలిగించేదిగా ఉండరాదు;
- f) అటువంటి క్లెయిం కొరకు లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963 కింద సిఫారసు చేసినపరిమితి కాలం ముగియడానికి ముందు రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ ఫిర్యాదు చేయబడింది;
- g) స్కీం క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్నట్లుగా ఫిర్యాదుదారుడు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తాడు;
- h) ఫిర్యాదుదారుడి ద్వారా వ్యక్తిగతంగా లేదా బాధిత వ్యక్తి న్యాయవాది అయితే తప్ప న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడింది.

ఈ పథకం కింద దిగువ ఫిర్యాదులు పరిగణించబడవు -

- a) రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- b) అవుట్ సోర్సింగ్ కాంట్రాక్ట్ కు సంబంధించిన వెండర్ మరియు రెగ్యులేటెడ్ సంస్థకు మధ్య వివాదం;

- c) నేరుగా అంబుడ్స్మెన్ దృష్టికి తీసుకెళ్లని గ్రీవియెన్స్;
- d) రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ మేనేజ్మెంట్ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్లకు విరుద్ధంగా సాధారణ గ్రీవియెన్స్;
- e) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధారిటీ యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించిన వివాదం;
- f) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సర్వీస్;
- g) రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థల మధ్య వివాదం; మరియు
- h) రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధాల్లో వివాదం

ఫిర్యాదు చేయడానికి మీరు దిగువ ఛానల్స్లో ఒకటి ఎంచుకోవచ్చు

- a) (<https://cms.rbi.org.in>) <https://cms.rbi.org.in> పోర్టల్కు లాగిన్ చేయండి
 - b) సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)ని టోల్ ఫ్రీ నెంబరు – **14448** ద్వారా సంప్రదించండి.
 - c) ఇమెయిల్ రాయండి – crpc@rbi.org.in
 - d) 'సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీఘడ్.- 160017కు భౌతికంగా లేఖ రాయండి.
- ఫిర్యాదును భౌతిక రూపంలో సబ్మిట్ చేసినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుడు లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా సంతకం చేయాలి.

ఫిర్యాదు ఇప్పుడు పరిష్కరించబడినట్లుగా భావించబడుతుంది -

- a) అంబుడ్స్మెన్ జోక్యంతో ఫిర్యాదుదారునితో రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ ద్వారా ఇది పరిష్కరించబడింది; లేదా
- b) ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు యొక్క తీరు మరియు పరిష్కార పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని రాతపూర్వకంగా లేదా మరోవిధంగా (రికార్డ్ చేయవచ్చు) అంగీకరించారు; లేదా
- c) ఫిర్యాదుదారుడు పూర్తిగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నాడు.

స్క్రిం నవంబర్ 12, 2021 నుంచి వర్తిస్తుంది.

నోటిఫికేషన్ పై మరింత సమాచారాన్ని ఆర్ బిఐ యొక్క దిగువ లింక్ వద్ద చూడవచ్చు.

[CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 dated November 12, 2021](https://www.rbi.org.in/cepd/prd/No.S873/13.01.001/2021-22%20dated%20November%2012,%202021)

కొటక్ మహేంద్రా బ్యాంక్ లిమిటెడ్ సీఐఎన్: L65110MH1985PLC038137 రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసు: 27 బికెసి, సి
27, జి బ్లాక్, బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్, బాంద్రా (ఈస్ట్), ముంబై - 400051. www.kotak.com