

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021
విశిష్ట లక్షణాలు

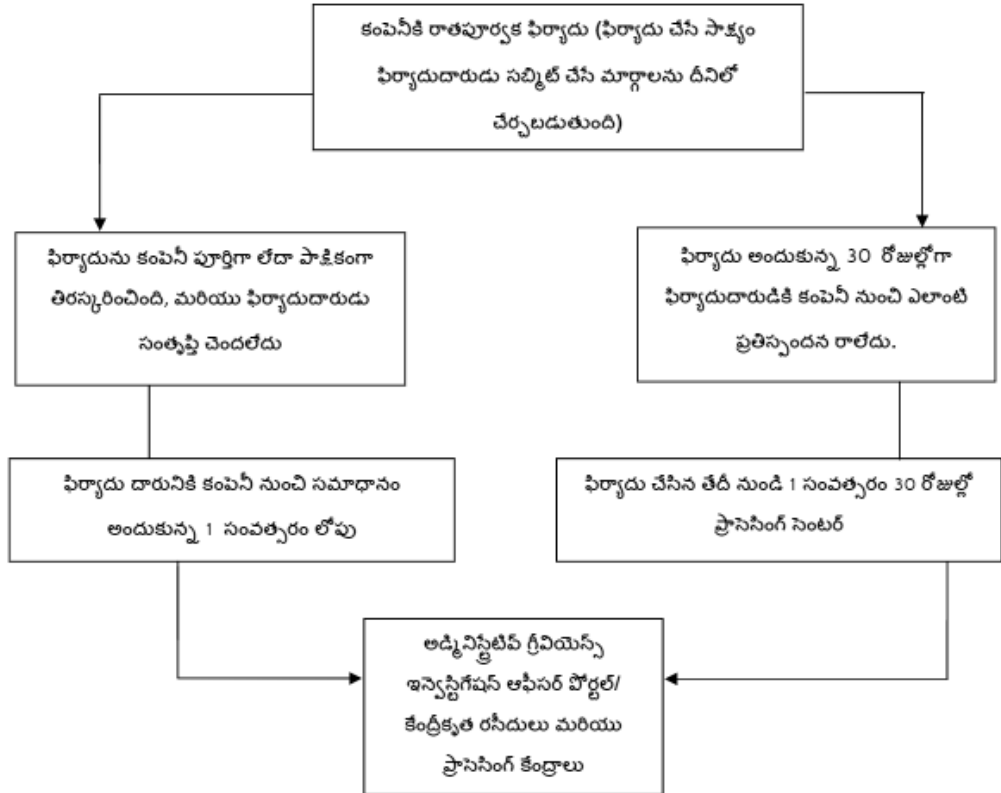
వర్తింపు:

స్కీమ్ లో నిర్వచించబడిన విధంగా బ్యాంక్ లేదా నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ లేదా సిస్టమ్ పార్టీసిపెంట్ (చెల్లింపు వ్యవస్థలో పాల్గొనే వ్యక్తి) లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు పేర్కొన్న ఏదైనా ఇతర సంస్థ అందించే సేవలకు ఈ పథకం వర్తిస్తుంది. సమయానికి; పథకం కింద మినహాయించని మేరకు.

కస్టమర్ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి కారణాలు:-	ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు/సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఎటువంటి ఫిర్యాదులు ఈ పథకం కింద ఈ క్రింది అంశాలకు సంబంధించినవిగా ఉంటాయి:-
<p>సమున్నతి ఫైనాన్షియల్ ఇంటర్మీడియేషన్ & సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") యొక్క చట్టం లేదా విస్మరణతో బాధపడే ఏ కస్టమర్ అయినా సేవలో లోపం ఏర్పడితే పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా స్కీమ్ లో నిర్వచించిన అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • కంపెనీ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం; • అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు కంపెనీ మధ్య వివాదం; • నేరుగా అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయని ఫిర్యాదు; • కంపెనీ నిర్వహణ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు; • చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ చర్య ప్రారంభించిన వివాదం; • రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ; • కంపెనీ మరియు ఇతర నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం; • కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం. • ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు- • 0 అంబుడ్స్ మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా ఒక అంబుడ్స్ మన్ ద్వారా మెరిట్ లపై స్థిరపడిన లేదా వ్యవహరించిన, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది నుండి స్వీకరించకపోయినా లేదా పొందకపోయినా; మరియు • ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా

	<p>అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా మెరిట్ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా పరిష్కరించబడింది.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలిన లేదా విసుగు పుట్టించేది; • అటువంటి క్లెయిమ్ల కోసం పరిమితి చట్టం, ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేయబడింది; • పథకంలోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందించలేదు; • ఫిర్యాదు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఒక న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడలేదు (న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప).
--	--

వినియోగదారుడు ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?



అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఎంక్వైరీ ఆఫీసర్/కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్లో ఫిర్యాదు నమోదు చేసే విధానం :-

1. ఈ ప్రయోజనం కోసం రూపొందించిన పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో నమోదు చేయవచ్చు.
2. ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా కూడా కింది చిరునామాలోని కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్కు సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదు భౌతిక రూపంలో సమర్పించబడినట్లయితే, అది ఫిర్యాదుదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధిచే సంతకం చేయబడాలి.
3. ఫిర్యాదు ఫారమ్లో అందించిన ఫార్మాట్లో ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్లో సమర్పించబడుతుంది (ప్రత్యేకంగా అప్లోడ్ చేయబడింది) మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా నిర్దేశించబడే సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి.

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC) వివరాలు

సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, సెంట్రల్ విస్టా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ -160 017

ఈమెయిల్ :- crpc@rbi.org.in

టోల్ ఫ్రీ నెంబరు - 14448

1. అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఎంక్వైరీ ఆఫీసర్ ఎలా నిర్ణయాలు తీసుకుంటాడు?
 - అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఎంక్వయిరీ ఆఫీసర్ ముందు ఉన్న ప్రొసీడింగ్స్ సారాంశం
 - రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది-> చేరుకోకపోతే రివార్డ్లు/ఆర్డర్లను జారీ చేయవచ్చు
2. అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఎంక్వయిరీ ఆఫీసర్ నిర్ణయంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయవచ్చా?

అవును, అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఇన్వెస్టిగేషన్ ఆఫీసర్ యొక్క నిర్ణయం అప్పీలేట్ > అప్పీలేట్ అథారిటీ: రిజర్వ్ బ్యాంక్ > డిపార్ట్ మెంట్ ఇన్ ఛార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ అవార్డు అందుకున్న 30 రోజుల్లోగా లేదా ఫిర్యాదును తిరస్కరించిన 30 రోజుల్లోగా అప్పీల్ చేయబడుతుంది.