

## రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 - ముఖ్యాంశాలు

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వచ్చింది. RBI అంబుడ్స్మన్ మెకానిజంను రూపొందించడం ద్వారా ఈ స్కీమ్ 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్మన్' విధానాన్ని అవలంబించింది. అధికార పరిధి తటస్థమైనది. ఇది RBI యొక్క ప్రస్తుత 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: స్కీమ్ కింది నియంతృత్వ NBFCలను కవర్ చేస్తుంది

- అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు, పెడ్యూల్డ్ ప్రైమరీ (అర్బన్) కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకులు మరియు నాన్-పెడ్యూల్డ్ ప్రైమరీ (అర్బన్) కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకులు, ఆర్థిక సంవత్సరం యొక్క మునుపటి ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ తేదీ నాటికి 50 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ డిపాజిట్ల పరిమాణం;
- అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు మినహా) (a) డిపాజిట్లను ఆమోదించడానికి అధికారం కలిగిన; లేదా (బి) గత ఆర్థిక సంవత్సరం ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ తేదీ నాటికి రూ. 100 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ ఆస్తుల పరిమాణంతో కస్టమర్ ఇంటర్ఫేస్ కలిగి ఉండాలి;
- స్కీమ్ క్రింద నిర్వచించబడిన అన్ని సిస్టమ్ పార్ట్సిపెంట్స్.

### ❖ స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రక్రియ :

- ఫిర్యాదుకు కారణాలు: సేవలో లోపానికి దారితీసే రెగ్యులేటర్స్ ఎంటిటీ (RE) యొక్క ఏదైనా చర్య/విస్మరణ వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. "అధీకృత ప్రతినిధి" అంటే ఒక న్యాయవాది కాకుండా ఇతర వ్యక్తి (న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప) అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వ్రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం ఇవ్వబడిన వ్యక్తి.
- సేవలో లోపం: అంటే ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో లేదా దానికి సంబంధించిన ఇతర సేవలలో లోపం లేదా అసమర్థత, ఇది నియంతృత్వ సంస్థ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సిన అవసరం ఉంది, దీని వలన కస్టమర్కు ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం జరగవచ్చు.
- ఈ స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదు చేయరాదు, కానీ ఒకవేళ:
  - ఫిర్యాదుదారు, స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంతృత్వ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశారు మరియు
    - నియంతృత్వ సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా నియంతృత్వ సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి సమాధానం రాలేదు; మరియు
    - ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదుకు నియంతృత్వ సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.
  - బి. ఫిర్యాదు ఇప్పటికీ అమలులో ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు:
    - అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్లో ఉంది లేదా ఒక అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా డీల్ చేయబడినది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకరు 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 అధారిటీ ముందు పెండింగ్లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటీటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధారిటీ 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;

d. అటువంటి క్లెయిమ్ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించబడిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోపు నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది;

e. స్క్రీమ్ లోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు;

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

IV. స్క్రీమ్ కింద ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు ఈ కింది అంశాలకు సంబంధించినవి, అవి:

a. RE యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/ వాణిజ్య నిర్ణయం;

b. అవుట్సోర్సింగ్ కాంట్రాక్ట్ కి సంబంధించి వెండర్ మరియు RE మధ్య వివాదం;

c. ఫిర్యాదు నేరుగా అంబుడ్స్మన్కు తెలియజేయబడలేదు;

d. RE యొక్క మేనేజ్మెంట్ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్స్ కు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;

e. చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;

f. RBI నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ;

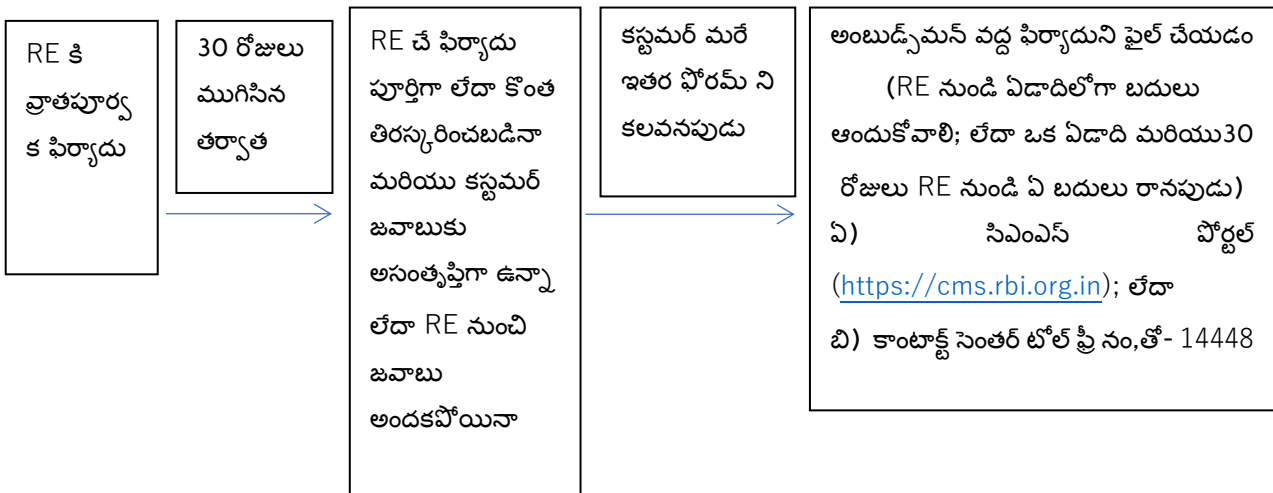
g. RE ల మధ్య వివాదం; మరియు

h. RE యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

i. క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీస్ (నియంత్రణ) చట్టం, 2005లోని సెక్షన్ 18లో పరిహారం అందించబడిన వివాదం; మరియు

j. స్క్రీమ్ కింద చేర్చబడిన నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వినియోగదారులకు సంబంధించిన వివాదం.

#### ❖ ఫిర్యాదు దాఖలు ప్రక్రియ



❖ **అప్పీల్ అథారిటీకి ముందు అప్పీల్ చేయండి:**

- అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ద్వారా అవార్డ్ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుదారు, అవార్డు స్వీకరించిన తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ & ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్ (CEPD), RBI కు అప్పీల్ను ఇష్టపడవచ్చు.
- అప్పీల్ అథారిటీ, ఫిర్యాదుదారుడు గడువులోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

❖ **అంబుడ్స్మన్ ద్వారా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం**

- సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులను మాత్రమే పరిగణించాలి.
- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు ప్రకృతిలో సారాంశం.
- అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదుదారు మరియు కంపెనీ మధ్య సులభతరం, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది. ఏదైనా పరిష్కారం రాకుంటే, అంబుడ్స్మన్ అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు.
- ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినట్లు భావించబడుతుంది:
  - a. అంబుడ్స్మన్ జోక్యంపై ఫిర్యాదుదారుతో నియంతృత సంస్థ ద్వారా పరిష్కరించబడింది; లేదా
  - b. ఫిర్యాదుదారు వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించారు లేదా ఇతరత్రా (రికార్డు చేయబడవచ్చు) ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కార విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని; లేదా
  - c. ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నారు

❖ **గమనిక:**

- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం.
- కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారాన్ని సంప్రదించడానికి ఫిర్యాదుదారుకు స్వేచ్ఛ ఉంది.
- డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ లేదా అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదు కనిపించినట్లయితే ఏ దశలోనైనా చేసిన ఫిర్యాదు తిరస్కరించవచ్చు:
  - (ఎ) క్లాజ్ 10 ప్రకారం నిర్వహించలేనిది; లేదా (బి) సూచనలను అందించే స్వభావం లేదా మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ కోరడం.
- అంబుడ్స్మన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:
  - (ఎ) అతని అభిప్రాయం ప్రకారం సేవలో లోపం లేదు; లేదా
  - (బి) పర్యవసానంగా జరిగిన నష్టానికి కోరిన పరిహారం, నిబంధన 8(2)లో సూచించిన విధంగా పరిహారాన్ని ప్రధానం చేయడానికి అంబుడ్స్మన్కు అధికారం లేదు; లేదా (సి) ఫిర్యాదుదారుడు సహేతుకమైన శ్రద్ధతో ఫిర్యాదును కొనసాగించలేదు; లేదా (డి) ఫిర్యాదు ఎటువంటి తగిన కారణం లేకుండా ఉంది; లేదా (ఇ) ఫిర్యాదుకు విస్తృతమైన డాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక సాక్ష్యాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవడం అవసరం మరియు అటువంటి ఫిర్యాదు యొక్క తీర్పు కోసం అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు తగినవి కావు; లేదా (ఎఫ్) అంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయం ప్రకారం ఎటువంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం లేదు, లేదా ఫిర్యాదుదారుకు అసౌకర్యం.

దయచేసి చూడండి:

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)