

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2026 - ముఖ్య లక్షణాలు

ఈ పథకాన్ని రిజర్వ్ బ్యాంక్- సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం (RB-IOS), 2026 అని పిలుస్తారు. ఈ పథకం పరిధిలోకి వచ్చే నియంతృత్వ సంస్థలపై వచ్చే ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం, తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన, వేగవంతమైన, వివాదరహిత ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించడమే దీని లక్ష్యం.

ఇది 2026 జూలై 1 నుండి అమలులోకి వస్తుంది.

➤ వర్తింపు: ఈ పథకం కింది నియంతృత్వ NBFCలను కవర్ చేస్తుంది

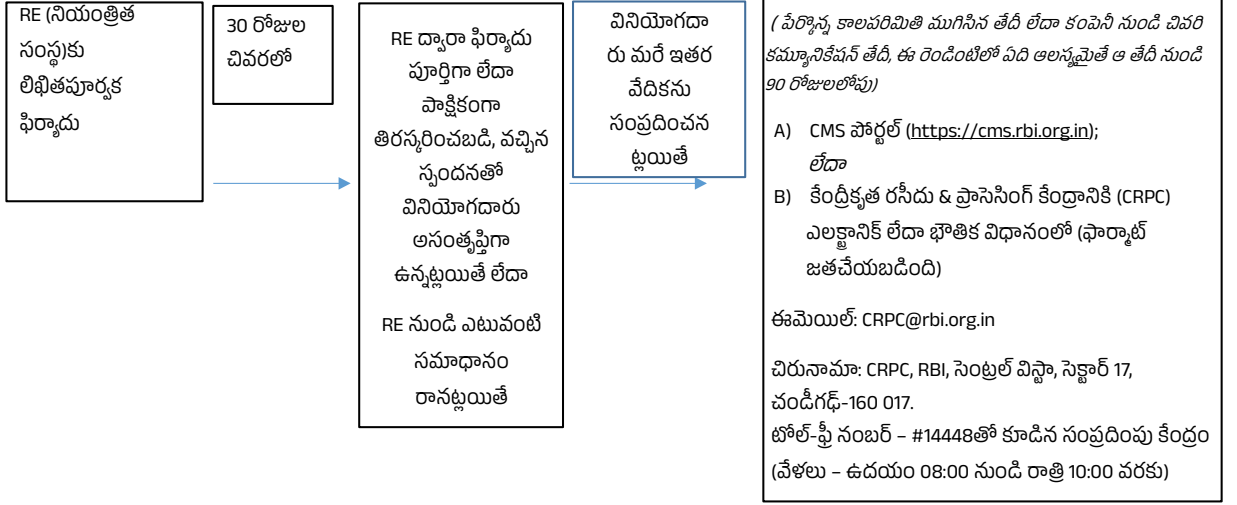
గత ఆర్థిక సంవత్సరం యొక్క ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ తేదీ నాటికి రూ. 100 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ ఆస్తుల పరిమాణాన్ని కలిగి ఉండి, (ఎ) డిపాజిట్లను స్వీకరించడానికి అధికారం పొందిన; లేదా (బి) కస్టమర్ ఇంటర్ఫేస్ను కలిగి ఉన్న అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు, కోర్ ఇన్వెస్ట్మెంట్ కంపెనీ (CIC), ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ డెవ్ ఫండ్-నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (IDF-NBFC), నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (NBFC-IFC), నాన్-ఆపరేటివ్ ఫైనాన్షియల్ హోల్డింగ్ కంపెనీ (NOFHC), ప్రైమరీ డీలర్స్ (PDs), మార్కెట్ గ్యారెంటీ కంపెనీలు (MGC) మినహా);

➤ పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం:

- I. ఫిర్యాదుకు కారణాలు: హిరానందాని ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("HFS") యొక్క చర్య లేదా లోపం వలన సేవలో లోపం ఏర్పడి నష్టపోయిన ఏ వినియోగదారు అయినా ఈ పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- II. అధీకృత ప్రతినిధి: అంటే, ఆర్బిఐ(RBI) అంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే విచారణలో ఫిర్యాదుదారునికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి, న్యాయవాది కాకుండా (న్యాయవాది బాధితుడు /బాధితురాలు అయితే తప్ప) సక్రమంగా నియమించబడి, వ్రాతపూర్వకంగా అధికారం పొందిన వ్యక్తి.
- III. సేవలో లోపం: నియంతృత్వ సంస్థ చట్టపరంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సిన సేవలో ఉండే ఏదైనా లోపం లేదా అసమర్థతను ఇది సూచిస్తుంది; దీనివల్ల వినియోగదారునికి ఆర్థిక నష్టం లేదా ఇతర నష్టం కలగవచ్చు లేదా కలగకపోవచ్చు.
- IV. ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చెల్లదు, తప్ప:
 - a. ఫిర్యాదుదారు, ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంతృత్వ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి మరియు
 - i. నియంతృత్వ సంస్థ ఫిర్యాదును పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించింది, మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా నియంతృత్వ సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి సమాధానం అందలేదు; మరియు
 - ii. పైన పేర్కొన్న కాలపరిమితి ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా సంబంధిత నియంతృత్వ సంస్థ నుండి చివరి సమాచార తేదీ నుండి, ఈ రెండింటిలో ఏది ఆలస్యమైతే ఆ తేదీ నుండి 90 రోజులలోపు ఫిర్యాదును అంబుడ్స్మన్కు సమర్పించాలి;
 - b. ఈ ఫిర్యాదు, ఇప్పటికే ఆర్బిఐ(RBI) అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్లో ఉన్న లేదా ఆర్బిఐ(RBI) అంబుడ్స్మన్ ద్వారా యోగ్యతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడిన లేదా వ్యవహరించబడిన అదే వ్యాజ్య కారణానికి సంబంధించింది కాదు,

- i. అది అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి గానీ లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో గానీ, లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ పక్షాల నుండి గానీ స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా సరే;
 - ii. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రిటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నా; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రిటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ద్వారా యోగ్యతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినా లేదా వ్యవహరించబడినా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పక్షాలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది నుండి స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా.
 - c. ఈ ఫిర్యాదు దూషణపూరితమైనది, అల్పమైనది లేదా వేధించే ఉద్దేశంతో కూడినది కాదు;
 - d. 1963 పరిమితి చట్టం ప్రకారం అటువంటి దావాల కోసం నిర్దేశించిన పరిమితి కాలం ముగియక ముందే నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది;
 - e. ఈ పథకంలోని 11వ నిబంధనలో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందజేశారు;
 - f. న్యాయవాది బాధితుడు కానంత వరకు, ఫిర్యాదుదారు స్వయంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధిక్షత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదును దాఖలు చేస్తారు.
- V. పథకం కింద ఫిర్యాదును స్వీకరించబడకపోవడానికి గల కారణాలు వంటి విషయాలకు సంబంధించినవి -
- a. నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
 - b. విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం;
 - c. న్యాయపరమైన/అర్థ-న్యాయపరమైన, చట్టబద్ధమైన లేదా చట్ట అమలు సంస్థ యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ తీసుకున్న చర్య వల్ల తలెత్తిన ఫిర్యాదు;
 - d. నియంత్రిత సంస్థ యొక్క యాజమాన్యం లేదా ఉన్నతాధికారులపై ఫిర్యాదులు;
 - e. ఆర్బిఐ(RBI) నియంత్రణ పరిధిలోకి రాని సేవ;
 - f. నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం; మరియు
 - g. ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.
 - h. క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్ కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టం, 2005లోని సెక్షన్ 18లో పరిష్కారం అందించబడిన ఫిర్యాదు; మరియు
 - i. పథకం పరిధిలోకి రాని నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వినియోగదారులకు సంబంధించిన వివాదం.

➤ **ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం :**



➤ **అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్:**

- అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం జారీ చేసిన అవార్డు లేదా ఫిర్యాదు తీరస్కరణ పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్న ఫిర్యాదుదారు, ఆ అవార్డు లేదా తీరస్కరణకు సంబంధించిన సమాచారం అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, RBIలోని వినియోగదారుల విద్య మరియు పరిరక్షణ విభాగం (CEPD) యొక్క ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ కు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.
- నిర్ణీత గడువులోగా అప్పీల్ దాఖలు చేయకపోవడానికి ఫిర్యాదుదారునికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందితే, అప్పీల్ అధికారం కలిగిన అధికారి 30 రోజులకు మించని అదనపు గడువును మంజూరు చేయవచ్చు.

➤ **అంబుడ్స్మన్ ద్వారా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం**

- సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులను మాత్రమే పరిగణించాలి.
- అంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే విచారణలు సంక్షిప్త స్వభావం కలవి.
- ఫిర్యాదుదారు మరియు కంపెనీ మధ్య మధ్యవర్తిత్వం, రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని అంబుడ్స్మన్ ప్రోత్సహిస్తాడు. ఏదైనా పరిష్కారం కుదరకపోతే, అంబుడ్స్మన్ అవార్డు/ఆదేశం జారీ చేయవచ్చు.
- కింది సందర్భాలలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది:
 - a. అంబుడ్స్మన్ జోక్యంపై నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదుదారుతో దానిని పరిష్కరించుకున్నప్పుడు; లేదా
 - b. ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా (రికార్డ్ చేయబడే విధంగా) అంగీకరించారు; లేదా
 - c. ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నారు.

గమనిక:

- ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం.
- ఫిర్యాదుదారు కోర్టు, ట్రిబ్యునల్, ఆర్బిట్రేటర్ లేదా మరే ఇతర వేదిక లేదా అధికార సంస్థను అయినా ఆశ్రయించే స్వేచ్ఛను కలిగి ఉంటారు.
- ఒకవేళ చేసిన ఫిర్యాదు [1] ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నట్లు అనిపిస్తే,

డిప్యూటీ ఓంబుడ్స్మన్ లేదా అంబుడ్స్మన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు; (a) నిబంధన 10 ప్రకారం నిలవదు; లేదా (b) సూచనలు ఇవ్వడం లేదా మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ కోరడం వంటి స్వభావం కలిగి ఉంటుంది.

- ఈ క్రింది సందర్భాలలో అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదును ఏ దశలోనైనా తిరస్కరించవచ్చు: (a) అతని అభిప్రాయంలో సేవలో ఎటువంటి లోపం లేదు; లేదా (b) క్లాజ్ 8(3)లో సూచించిన విధంగా పర్యవసాన నష్టానికి కోరిన పరిహారాన్ని మంజూరు చేసే అధికారం అంబుడ్స్మన్ కు లేదు; లేదా (c) ఫిర్యాదుదారు సహేతుకమైన శ్రద్ధతో ఫిర్యాదును కొనసాగించలేదు; లేదా (d) ఫిర్యాదుకు తగిన కారణం లేదు; లేదా (e) ఫిర్యాదుకు విస్తృతమైన దాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక సాక్ష్యాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవడం అవసరం మరియు ఎటువంటి ఫిర్యాదు యొక్క తీర్పు కోసం అంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే విచారణలు తగినవి కావు; లేదా (f) అంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయంలో ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా హాని, లేదా అశాకార్యం కలగలేదు.

దయచేసి దీనిని చూడండి:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf