

రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మెనే పథకం 2021:

ముఖ్య లక్షణాలు

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మెనే స్కీం, 2021, నవంబర్ 12, 2021 నుంచి అమల్లోనికి వస్తుంది. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ యంత్రాంగాన్ని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్ మెన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. ఇది ప్రస్తుతం ఉన్న మూడు అంబుడ్స్ మెన్ పథకాలను, అంటే (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ స్కీం, 2006ను ఇంటిగ్రేట్ చేస్తుంది; (ii) బ్యాంకింగ్ యేతర ఆర్థిక సంస్థల అంబుడ్స్ మెన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కొరకు అంబుడ్స్ మెన్ స్కీం, 2019.

వర్తింపు:

పథకంలోనికి దిగువ పేర్కొన్న సంస్థలు (ఆరీఈలు) కవర్ చేయబడతాయి:

- గత ఆర్థిక సంవత్సరంలో బ్యాలెన్స్ షీట్ ఆడిట్ చేసే తేదీ నాటికి రూ. 50 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ డిపాజిట్లతో ఉన్న అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు, షెడ్యూల్డ్ ప్రైవేటీ (అర్బిఎస్) ఖాతాదారుడి సహకారం బ్యాంకులు మరియు నాన్ షెడ్యూల్డ్ ప్రైవేటీ (అర్బిఎస్) కో ఆపరేటివ్ బ్యాంకులు
- అన్ని నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలను మినహాయించి) (ఎ) డిపాజిట్లను ఆమోదించడానికి ఆధారిత ఉన్నవి; లేదా (బి) గత ఆర్థిక సంవత్సరం బ్యాలెన్స్ షీట్ ఆడిట్ చేసే తేదీ నాటికి రూ. 100 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ ఆస్తులతో కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ కలిగి ఉంటుంది; and
- స్కీం కింద నిర్వచించబడినట్లుగా స్కీంలో పాల్గొనేవారు అందరూ.

పథకం కింద గ్రీవియెన్స్ రీడ్రెసల్ కొరకు ప్రక్రియ:

I. ఫిర్యాదు యొక్క కారణాలు: కంపెనీ చర్య/ మినహాయింపు వల్ల బాధించబడి ఎవరైనా ఖాతాదారుడు వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

"అధీకృత ప్రతినిధి" అంటే ఒక న్యాయవాది కాకుండా ఒక వ్యక్తి (న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప) అంబుడ్స్ మెన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారుడికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం ఇవ్వబడినవారు.

II. దిగువ పేర్కొన్న సందర్భాల్లో మినహా ఫిర్యాదులు స్కీం కింద ఉండరాదు:

a) ఫిర్యాదుదారుడు, స్కీం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థకు రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశాడు మరియు

- రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ ద్వారా మొత్తంగా లేదా పాక్షికంగా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడిన, మరియు ఫిర్యాదుదారుడు ప్రత్యుత్తరంతో సంతృప్తి చెందలేదు, లేదా రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ ఫిర్యాదును అందుకున్న 30 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదుదారుడు ఎలాంటి ప్రత్యుత్తరం పొందలేదు.
- ఫిర్యాదుకు రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ నుంచి ఫిర్యాదుదారుడు సమాధానం అందుకున్న తరువాత ఒక సంవత్సరంలోపు, లేదా సమాధానం అందుకోకపోయినా, ఒక సంవత్సరం మరియు ఫిర్యాదు తేదీ నుంచి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల్లోగా అంబుడ్స్ మెన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడింది.

b) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న చర్యకు సంబంధించిన అదే కారణానికి సంబంధించి కాదు:

- అంబుడ్స్ మెన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులనుంచి లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ పక్షాలతోపాటుగా అదే ఫిర్యాదుదారు నుంచి అందుకున్నా లేదా అందుకోనప్పటికీ, సాక్ష్యాల ఆధారంగా పరిష్కరించడం లేదా వ్యవహరించడం;
- ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ధోరణు లేదా అధారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉండటం; లేదా, సంబంధిత

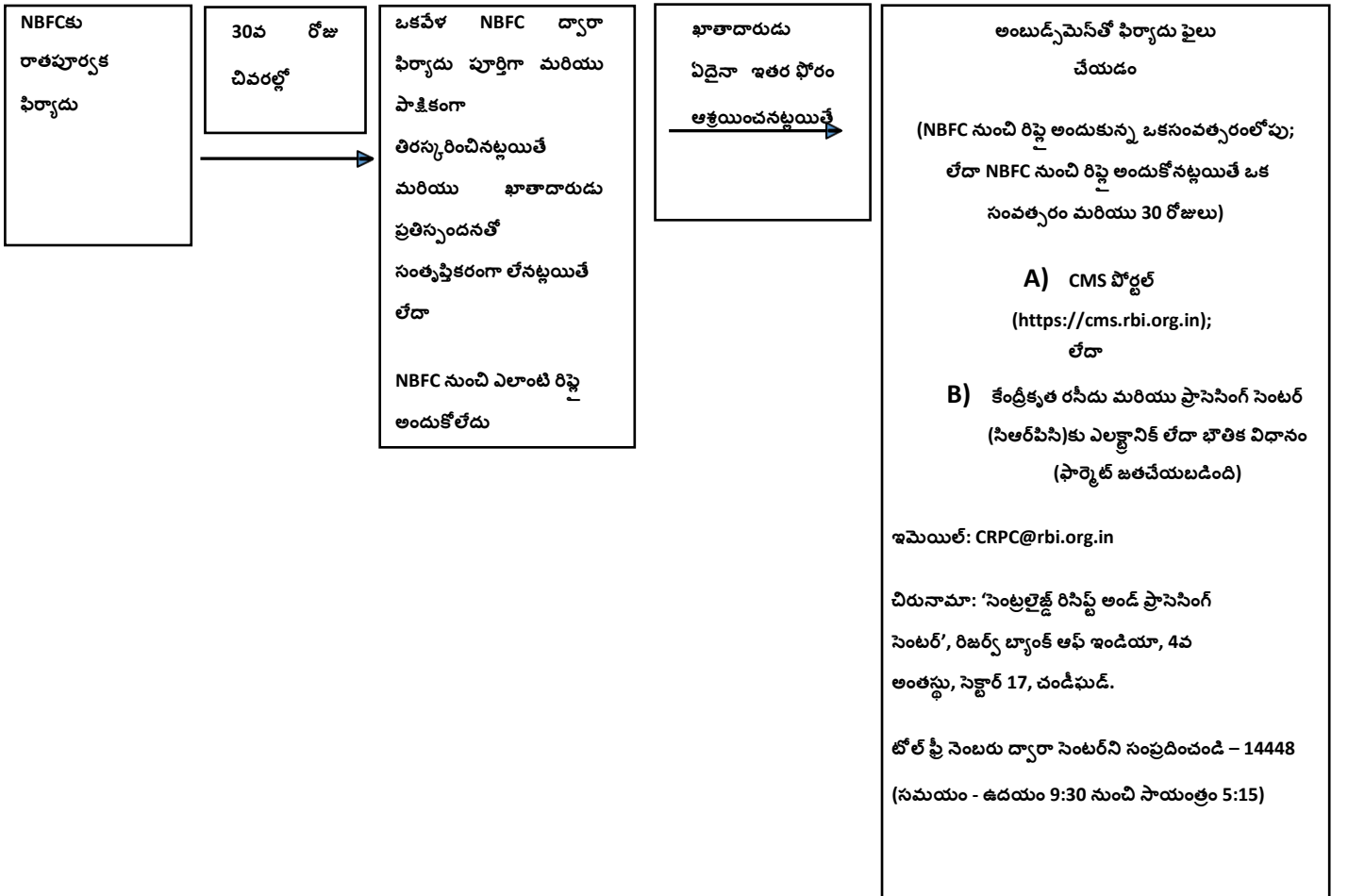
ఫిర్యాదుదారులు/పక్షాలతోపాటుగా అదే ఫిర్యాదుదారుడి నుంచి అందుకున్నా లేదా అందుకోకపోయినా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ధోరణి లేదా అధారితీ ద్వారా పరిష్కరించడం లేదా సాక్ష్యాలను పరిశీలించడం;

- c) ఫిర్యాదు దుర్భాషలాడే లేదా పనికిమాలిన లేదా విసుగు కలిగించేదిగా ఉండరాదు;
- d) అటువంటి క్లెయిం కోరకు లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963 కింద సిఫారసు చేసిన పరిమితి కాలం ముగియడానికి ముందు రెగ్యులేటర్ సంస్థ ఫిర్యాదు చేయబడింది;
- e) స్కీం క్లాజు 11లో పేర్కొన్నట్లుగా ఫిర్యాదుదారుడు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తాడు;
- f) ఫిర్యాదుదారుడి ద్వారా వ్యక్తిగతంగా లేదా బాధిత వ్యక్తి న్యాయవాది అయితే తప్ప న్యాయవాది కాకుండా ఇతర ఆధారితీ ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడింది.

III. దిగువ పేర్కొన్న విషయాలు నిమగ్నం కావడం వల్ల పథకం కింద ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు-

- a) RE వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- b) అవుట్ సోర్సింగ్ కాంట్రాక్టుకు సంబంధించిన వెండర్ మరియు RE మధ్య వివాదం;
- c) నేరుగా అంబుడ్స్ మెన్ దృష్టికి గ్రీవియెన్స్;
- d) RE మేనేజ్ మెంట్ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లకు విరుద్ధంగా సాధారణ గ్రీవియెన్స్;
- e) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధారితీ యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా రెగ్యులేటర్ సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించిన వివాదం;
- f) భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకు నియంత్రణ పరిధిలో సర్వీస్;
- g) REల మధ్య వివాదం; మరియు
- h) RE యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధాల్లో వివాదం

ఫిర్యాదు ఫైలింగ్ కోరకు ప్రక్రియ



➤ **అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్:**

- అంబుడ్స్మెన్ కార్యాలయం ద్వారా ఫిర్యాదు తీర్పు లేదా తిరస్కరణ ద్వారా బాధించబడిన ఫిర్యాదుదారుడు, అవార్డు అందుకున్న లేదా ఫిర్యాదును తిరస్కరించిన 30 రోజుల్లోగా, ఆర్ బిఐలోని కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్ మెంట్ (సిఐపిడి) ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ కు అప్పీల్ చేయడానికి ఇష్టపడవచ్చు.
- ఫిర్యాదుదారుడు సకాలంలో అప్పీల్ చేయనందుకు తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందినట్లయితే, తదుపరి 30 రోజులకు మించకుండా ఉండే వ్యవధిని అప్పీలేట్ అథారిటీ అనుమతించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- అంబుడ్స్మెన్ ముందు ప్రొసీడింగ్ సాధారణంగా సారాంశరూపంలో ఉంటాయి,
- ఫెసిలిటేషన్, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా సెటిల్మెంట్ ని ప్రోత్సహిస్తుంది. ఒకవేళ చేరుకోవడం ద్వారా తీర్పు/ఆదేశాలు జారీ చేయవచ్చు

గమనిక:

- ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం
- కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర యంత్రాంగం లేదా అథారిటీని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ ఫిర్యాదుదారుడికి ఉంటుంది.

సవిస్తరమైన స్కాం కాపీ కొరకు దయచేసి https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf ని రిఫర్ చేయండి