



రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 - ముఖ్య లక్షణాలు

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 (ఈ పథకం) ఆర్బిఐ యొక్క ప్రస్తుతం ఉన్న మూడు అంబుడ్స్మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది, అవి: (1) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2006; 2. నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2018; మరియు (iii) అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ ఫర్ డిజిటల్ ట్రాన్సాక్షన్స్, 2019. బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం, 1949 (1949 యొక్క 10) లోని సెక్షన్ 35 ఎ, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934 (1934 యొక్క 2) యొక్క సెక్షన్ 45 ఎల్ మరియు పేమెంట్స్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007 లోని సెక్షన్ 18 (2007 యొక్క 51) కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ తనకు ప్రసాదించిన అధికారాలను ఉపయోగించి రూపొందించిన ఈ పథకం, ఆర్బిఐ ద్వారా నియంత్రించబడే కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నియంత్రిస్తుంది. ఒకవేళ కస్టమర్ ల సంతృప్తి మేరకు పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా 30 రోజుల వ్యవధిలో సమాధానం ఇవ్వనట్లయితే.

ఈ పథకం యొక్క కొన్ని ముఖ్య లక్షణాలు:

- i) ఇకపై ఫిర్యాదుదారుడు ఏ పథకం కింద అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయాలో గుర్తించాల్సిన అవసరం ఉండదు.
- ii) నిర్దిష్ట మినహాయింపుల జాబితాతో ఫిర్యాదు చేయడానికి 'సేవలో లోపం'ను ప్రాతిపదికగా ఈ పథకం నిర్వచిస్తుంది. అందువల్ల, "పథకంలో జాబితా చేయబడిన కారణాల కింద కవర్ చేయబడలేదు" అనే కారణంతో ఫిర్యాదులు ఇకపై తిరస్కరించబడవు. 3) ప్రతి అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయ పరిధిని ఈ పథకం తొలగించింది.
- iii) ఏ భాషలోనైనా భౌతిక మరియు ఇమెయిల్ ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి మరియు ప్రాథమిక ప్రాసెసింగ్ చేయడానికి చండీగడ్ లోని ఆర్ బిఐలో ఒక సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ ఏర్పాటు చేయబడింది.
- iv) రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడం మరియు రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీపై కస్టమర్లు దాఖలు చేసే ఫిర్యాదులకు సంబంధించి సమాచారాన్ని అందించడం యొక్క బాధ్యత ప్రభుత్వ రంగ బ్యాంకులో జనరల్ మేనేజర్ లేదా తత్సమాన స్థాయిలో ఉన్న ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్కది.

- v) సంతృప్తికరమైన మరియు సకాలంలో సమాచారం/డాక్యుమెంటును అందించనందుకు అంబుడ్స్ మన్ ద్వారా అవార్డు జారీ చేయబడిన సందర్భాల్లో రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీకి అప్పీల్ చేసుకునే హక్కు ఉండదు.
- vi) ఆర్బిఐ కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంటుకు ఇన్చార్జి ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఇన్చార్జి ఈ పథకం కింద అప్పీలేట్ అథారిటీగా వ్యవహరిస్తారు.
- viii) <https://cms.rbi.org.in> ఆన్ లైన్ లో ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడం కొనసాగించవచ్చు. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4 వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017 ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్'కు డెడికేటెడ్ ఇ-మెయిల్ ద్వారా లేదా ఫిజికల్ మోడ్లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. అదనంగా, టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) తో ఒక కాంటాక్ట్ సెంటర్ కూడా హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషలలో ప్రారంభించబడుతోంది మరియు త్వరలో ఇతర భారతీయ భాషలను కవర్ చేయడానికి విస్తరించబడుతుంది. ఆర్ బిఐ యొక్క ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి సంబంధించిన సమాచారం/వివరణలను కాంటాక్ట్ సెంటర్ అందిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదుదారులకు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడంలో మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.