

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మెన్ స్కీమ్ 2021 యొక్క ముఖ్యాంశాలు

RBI అంబుడ్స్మెన్ అనేది 2006లో ఏర్పాటు చేయబడిన ఒక అర్థ న్యాయ పరమైన (quasi-judicial) సంస్థ, మరియు ఇది భారత ప్రభుత్వ నిర్ణయం మేరకు ఏర్పడింది. విభిన్న నియంతృత్వ సంస్థల ద్వారా అందించబడుతున్న కొన్ని సేవలతో సంబంధించి వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను వేగవంతంగా మరియు తక్కువ ఖర్చుతో పరిష్కరించేందుకు ఈ సంస్థను ఏర్పాటు చేశారు.

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మెన్ పథకం 2021ను RBI రూపొందించబడింది, దీని ప్రకారం అన్ని బ్యాంకింగ్, నాన్-బ్యాంకింగ్ మరియు డిజిటల్ లావాదేవీ సేవా ప్రదాతలను ఒకే నియంత్రణ పరిధిలోకి తీసుకుని రాబడ్డాయి.

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మెన్ పథకం, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వచ్చింది. ఆ పథకం ప్రకటించబడిన తర్వాత, అప్పటి వరకు అమల్లో ఉన్న పాత పథకాలైనవి అంటే. (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మెన్ పథకం, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మెన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్మెన్ స్కీమ్, 2019ను రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మెన్ స్కీమ్, 2021 భర్తీ చేసింది.

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మెన్ స్కీమ్, 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

1. ఇలా ఉంటే తప్ప, ఒక ఫిర్యాదు ఈ పథకం కిందకు రాదు:

- a) ఫిర్యాదుదారుడు, స్కీం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, Company రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశాడు మరియు
 - i) కంపెనీ ఫిర్యాదును పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించింది లేదా ఫిర్యాదుదారుడు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేసిన 30 రోజుల్లోగా

ఫిర్యాదుదారుడికి ఎటువంటి సమాధానం రాలేదు.

- ii) ఫిర్యాదుదారుడు కంపెనీ నుండి సమాధానం అందుకున్న తరువాత లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల్లోపు అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది;
 - b) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న చర్యకు సంబంధించిన అదే కారణానికి సంబంధించి కాదు-
 - i) అంబుడ్స్మన్ 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 ఫోరం లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉండటం;
 - ii) లేదా, సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పక్షాలతోపాటుగా అదే ఫిర్యాదుదారుడి నుంచి అందుకున్నా లేదా అందుకోపోయినా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ద్వారా పరిష్కరించడం లేదా సాక్ష్యాలను పరిశీలించడం;
 - c) ఫిర్యాదు అల్పమైన లేదా ఆందోళనకరమైన స్వభావాన్ని కలిగి ఉండరాదు;
 - d) అటువంటి క్లెయిం కొరకు లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963 కింద సిఫారసు చేసిన పరిమితి కాలం ముగియడానికి తరువాత కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేయబడింది;
 - e) స్కం క్లాజు 11లో పేర్కొన్నట్లుగా ఫిర్యాదుదారుడు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తాడు;
 - f) ఫిర్యాదుదారుడి ద్వారా వ్యక్తిగతంగా లేదా బాధిత వ్యక్తి న్యాయవాది అయితే (తప్ప న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడింది).
2. సర్వీస్ లో లోపానికి సంబంధించిన ఏదైనా ఫిర్యాదు కూడా ఈ పథకంలో ఇమిడి ఉండే విషయాల్లో ఉండదు:
- కంపెనీ వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
 - కంపెనీ అవుట్ సోర్సింగ్ కాంట్రాక్ట్ కు సంబంధించిన వెండర్ మరియు మధ్య వివాదం;
 - కంపెనీ మేనేజ్మెంట్ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లకు విరుద్ధంగా సాధారణ గ్రీవియెన్స్;

- బద్దమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధారిటీ యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ ద్వారా చర్య ప్రారంభించిన వివాదం;
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సర్వీస్;
- కంపెనీ మరియు ఇతర రెగ్యులేటెడ్ సంస్థల మధ్య వివాదం;
- కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధాల్లో వివాదం
- నేరుగా అంబుడ్స్మెన్ దృష్టికి తీసుకెళ్లని గ్రివియెన్స్;

3. ఫిర్యాదు ఫైలింగ్ కొరకు ప్రక్రియ

- i) ఈ ఉద్దేశ్యం కొరకు రూపొందించిన పోర్టల్ ద్వారా ఫిర్యాదును చేయవచ్చు. (<https://cms.rbi.org.in>).
- ii) ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతికవిధానంలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా నోటిఫై చేయబడ్డ సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ ద్వారా కూడా సబ్మిట్ చేయవచ్చు. ఒకవేళ ఫిర్యాదు భౌతిక రూపంలో సబ్మిట్ చేయబడినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుడు లేదా అధీకృత ప్రతినిధి (న్యాయవాది కాకుండా) ద్వారా సంతకం చేయబడాలి, ఫిర్యాదుదారుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా పేర్కొనే అటువంటి ఫార్మెట్ మరియు అటువంటి సమాచారంతో ఎలక్ట్రానిక్ గా లేదా భౌతిక రూపంలో సబ్మిట్ చేయాలి.

4. అప్పీలేట్ అధారిటీ ముందు అప్పీల్

- a) ఏదైనా తీర్పు నిర్ణయం లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ వల్ల నష్టపోయిన ఫిర్యాదుదారు, ఆ తీర్పు లేదా తిరస్కరణ అందిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల లోపుగా అప్పీలేట్ అధారిటీ వద్ద అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు.
- b) అప్పీలేట్ అధారిటీ, ఫిర్యాదుదారుడు గడువులోగా అప్పీలు చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందితే, తదుపరి 30 రోజులకు మించకుండా అనుమతించవచ్చు.
- c) అప్పీలేట్ అధారిటీ యొక్క సెక్రటేరియట్ అప్పీల్ ని పరిశీలించి ప్రాసెస్ చేయాలి.
- d) అప్పీలేట్ అధారిటీ వినేందుకు సముచితమైన అవకాశాలను ఇచ్చిన తరువాత;
 - అప్పీలేట్ ని డిస్మిస్ చేయవచ్చు; లేదా
 - అప్పీలేట్ ని అనుమతించవచ్చు మరియు అంబుడ్స్మెన్ తీర్పు లేదా ఆదేశాలను పక్కన పెట్టవచ్చు; లేదా
 - అప్పీలేట్ అధారిటీ అవసరం లేదా సముచితం అని భావించే అటువంటి ఆదేశాలకు అనుగుణంగా తాజా డిస్పోజల్ కొరకు అంబుడ్స్మెన్ కు విషయాన్ని రిమాండ్ చేయవచ్చు; లేదా

- అంబుడ్స్మెన్ ఆదేశాలను సవరించవచ్చు లేదా అంబుడ్స్మెన్ ఆదేశాలు లేదా తీర్పు సవరించినట్లుగా ప్రభావాన్ని కలిగించడానికి అవసరమైన తీర్పు లేదా ఆదేశాలను జారీ చేయవచ్చు; లేదా
 - అది సముచితమైనదిగా భావించే ఏవైనా ఇతర ఆదేశాలను జారీ చేయవచ్చు.
- e) అంబుడ్స్మెన్ జారీ చేసిన తీర్పు లేదా ఫిర్యాదును యథాతథంగా తిరస్కరిస్తూ జారీ చేసిన ఉత్తర్వుల మాదిరిగానే అప్పీలేట్ అధారిటీ ఉత్తర్వులు కూడా ప్రభావం చూపుతాయి.

5. ఫిర్యాదు ఫారం యొక్క ఫార్మేట్ వెబ్సైట్లో

<https://www.srei.com/storage/app/media/pdf/FORM%20OF%20COMPLAINT.pdf> వద్ద

లభ్యమవుతుంది.