

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీం, 2021

ముఖ్యమైన లక్షణాలు

అంబుడ్స్మన్ స్కీం వీటి వినియోగదారులను కవర్ చేస్తుంది

ఎన్బిఎఫ్సిలు తీసుకునే అన్ని డిపాజిట్లు

ఆస్తుల పరిమాణం ఉన్న ఎన్బిఎఫ్సిలు >= రూ. 100 కోట్లు + కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ (మినహాయింపు: ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు, కోర్ ఇన్వెస్ట్మెంట్ కంపెనీలు, ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ డెవ్ ఫండ్ మరియు లిక్విడేషన్ కింద ఉన్న ఎన్బిఎఫ్సిలు)

“సేవలో లోపం” అంటే ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో లోపం లేదా అసమర్థత, దీనిని ఎన్బిఎఫ్సి చట్టబద్ధంగా అందించాల్సిన అవసరం ఉంది లేదా అలా కాదంటే, దాని వల్ల వినియోగదారుకు ఆర్థిక నష్టం జారకపోవచ్చు లేదా జరగవచ్చు.

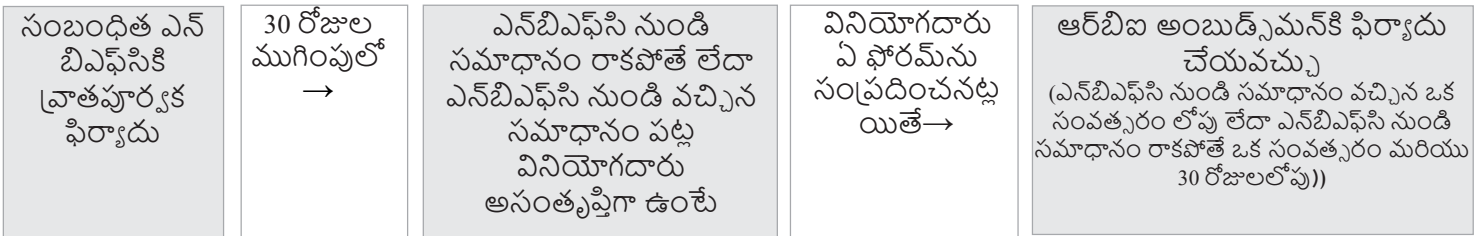
ఫిర్యాదు చేయడానికి తగు కారణాలు

సేవలో లోపానికి దారితీసే ఎన్బిఎఫ్సి యొక్క చట్టం ద్వారా బాధించబడిన లేదా విస్మరించబడిన ఏ వినియోగదారు అయినా, ఈ స్కీం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అధికారంగా ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు

ఆర్బిఐ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021లోని క్లోజ్ 10 కింద పేర్కొన్న విషయాలలో సేవలో లోపం గురించి ఈ స్కీం కింద ఎటువంటి ఫిర్యాదు ఉండదు.

వినియోగదారు ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?



అంబుడ్స్మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటుంది?

- అంబుడ్స్మన్ సహజ క్రియాశీలత / రాజీ / ధ్యానం ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది.
- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు చాలా సహజంగా ఉంటాయి.
- ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే/తిరస్కరించబడినట్లయితే, అంబుడ్స్మన్ అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు.

ఒకవేళ అంబుడ్స్మన్ యొక్క నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందని వినియోగదారు అప్పీల్ చేయవచ్చా?

అవును, అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం అప్పీల్ చేయగలిగింది, వినియోగదారు అప్పీలేట్ అధారిటీ అనగా ఈ పథకాన్ని నిర్వహించే రిజర్వ్ బ్యాంక్ డిపార్ట్మెంట్ ఇన్ ఛార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ని సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి మరియు ప్రాసెస్ చేయడానికి అతను సెంట్రలైజ్డ్ రిసిఫ్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, అయిన ఆర్బిఐ సంప్రదింపు వివరాలు కింది విధంగా ఉన్నవి
సెంట్రలైజ్డ్ రిసిఫ్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017

గమనిక: • ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం
వినియోగదారు <https://cms.rbi.org.in> లో అంబుడ్స్మన్ యొక్క ఫిర్యాదు పోర్టల్ ని యాక్సెస్ చేయవచ్చు)
పథకం యొక్క మరియు వివరాల కోసం www.rbi.org.in ని చూడండి