

## ఆర్బీఐ యొక్క ప్రధానమైన ఫీచర్స్- సమీక్షత అంబూడ్స్మన్ స్కీం (ఆర్బీఐ-ఐఓఎస్ ) 2021

సమీక్షత అంబూడ్స్మన్ స్కీంను నవంబర్ 12, 2021న రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ప్రారంభించింది.

స్కీం యొక్క కొన్ని ప్రధానమైన ఫీచర్స్ ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి: అంబూడ్స్మన్

- ఫిర్యాదిదారు యొక్క చిరునామా, రెగ్యులేటర్స్ ఎంటిటీ (ఆర్ఐఐ) లేదా నిమగ్నమైన బ్రాంచ్‌తో సంబంధం లేకుండా దేశంలోని ఎక్కడ నుండైనా సీఎంఎస్ పోర్టల్/కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రంలో ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు.
- దేశంలో ఎక్కడ నుండైనా ఈమెయిల్/భౌతిక ఫిర్యాదులు నమోదు చేయడానికి ఒక చిరునామా మరియు ఒక ఈమెయిల్.
- ఆన్ లైన్ ఫిర్యాదు నమోదు పై ఫిర్యాదిదారుకు ఆటోమేటిక్ గా అంగీకారం తెలియచేయడం.
- ఫిర్యాదు యొక్క స్థితిని వాస్తవిక సమయంలో పర్యవేక్షించే సదుపాయం.
- సీఎంఎస్ పైన అదనపు డాక్యుమెంట్స్ ను ఆన్ లైన్ లో సమర్పించడానికి సదుపాయం.
- ఫిర్యాదు గురించి నిర్ణయం/ముగించడం గురించి తెలియచేసే వివరణాత్మకమైన లేఖ.

'సేవలో లోపం' గురించి స్కీం ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో లోపం లేదా లోటుగా నిర్వచించింది, ఆర్బీఐ యొక్క ఆర్ఐఐ చట్టబద్ధంగా దీనిని కేటాయించాలి లేకుంటే, నిర్దేశిత మినహాయింపుల జాబితాతో ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి ఆదారంగా కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం లేదా హానిని కలిగించడానికి దారితీయింది లేదా దారితీయవచ్చు.

స్కీం క్రింద ఫిర్యాదును వీటి కోసం చేయవచ్చు:

- ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం, ఫిర్యాదిదారు తప్పనిసరిగా మొదట సంబంధిత ఆర్ఐఐని సంప్రదించాలి. ఫిర్యాదు నమోదు చేసిన 30 రోజులు తరువాత సమయం లోగా ఆర్ఐఐ జవాబు ఇవ్వకపోతే లేదా ఫిర్యాదును పాక్షికంగా/పూర్తిగా తిరస్కరిస్తే లేదా ఆర్ఐఐ ఇచ్చిన జవాబు/పరిష్కారంతో ఫిర్యాదిదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదిదారు ఆర్బీఐఓఎస్, 2021 క్రింద అతని ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు.
- ఆర్ఐఐతో మొదటగా ఫిర్యాదు నమోదు చేయకుండా ఆర్బీఐ అంబూడ్స్మన్ ను సంప్రదించడం లేదా ఫిర్యాదు నమోదు చేసిన తరువాత 30 రోజులకు ముందు ఆ విధంగా చేయడం, ఆర్ఐఐ నుండి ఎలాంటి జవాబు లేకపోతే, ఫిర్యాదును ఆర్బీఐఓఎస్, 2021 క్రింద నాన్-మెయింటినబుల్ గా చేస్తుంది.
- ఆర్ఐఐ జవాబును అందుకున్న తరువాత ఒక ఏడాది తరువాత కాకుండా లేదా, జవాబు అందుకోబడని సందర్భాలలో, ఒక ఏడాది తరువాత కాకుండా మరియు ఆర్ఐఐకి ప్రాతినిధ్యం చేసిన తేదీ తరువాత 30 రోజులకు ఫిర్యాదు ఆర్బీఐ అంబూడ్స్మన్ (ఆర్బీఐఓ) కు చేయాలని గమనించవచ్చు.

ఈ క్రింద పేర్కొనబడిన సూచిత అంశాలకు సంబంధించిన వాటి కోసం స్కీం ద్వారా బ్యాంకింగ్ అంబూడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయలేరు:

- అంబూడ్స్మన్/సీకపీసీ ద్వారా ఇప్పటికే పరిష్కారమైన ఫిర్యాదులు లేదా అదే రకమైన చర్య కారణంగా ప్రక్రియలో/అపరిష్కృతంగా ఉన్నవి మరియు అదే రకమైన ఉపశమనం కోసం (అదే ఫిర్యాదిదారు నుండి లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువమంది ఫిర్యాదిదారులతో పాటు) ఆర్బీఐఓతో స్వీకరించబడినవి.
- ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర వేదిక లేదా సంస్థ ముందు అపరిష్కృతంగా ఉన్న ఫిర్యాదులు; లేదా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర వేదిక లేదా సంస్థ ద్వారా అదే ఫిర్యాదిదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదిదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువమందితో కలిసి స్వీకరించబడిన లేదా పొందకపోయినా యోగ్యతలు ఆదారంగా పరిష్కరించబడినది లేదా వ్యవహరించబడినది.
- వివాదానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు, దీనిలో ఆర్ఐఐ తీసుకున్న చర్య చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలుచేసే సంస్థ యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఉన్నది.
- అడ్వకేట్ ద్వారా నమోదు చేయబడిన ఫిర్యాదులు (అడ్వకేట్ స్వయంగా బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప).

ఈ క్రింది విధానాలు ద్వారా ఫిర్యాదులు నమోదు చేయవచ్చు:

- ఆన్ లైన్ లో - <https://cms.rbi.org.in> వద్ద ఆర్బీఐ వారి సీఎంఎస్ పోర్టల్ లో.
- స్కీంలో అనుబంధం 'A' లో నిర్దేశించిన రూపంలో భౌతిక ఫిర్యాదు (లేఖ/పోస్ట్) ను "కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టర్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, ఛండీఘర్ -160017" కి పంపించవచ్చు.
- పూర్తి వివరాలతో కూడిన ఫిర్యాదులను ఈమెయిల్ ([crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)) ద్వారా పంపించవచ్చు.
- మరిన్ని వివరాలు కోసం, స్కీం యొక్క కాపీ బ్రాంచ్‌లో, బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ మరియు ఆర్బీఐ వెబ్ సైట్ పై లభిస్తుంది.