

ప్రధాన అంశాలు: రిజర్వు బ్యాంక్ - ఏకీకృత ఆంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021

- ఏకీకృత ఆంబుడ్స్మన్ పథకం 2021, నవంబర్ 12, 2021 నుంచి అమలులోకి వచ్చింది.
- భారతదేశవ్యాప్తంగా వచ్చే ఫిర్యాదులను స్వీకరించి పరిష్కరించడానికిగాను రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, చండీఘడ్ లో సెంట్రల్ టెక్స్ట్ రిస్ట్రి అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సీఆర్పిసి) స్థాపించింది.
- ఆర్బిఐ నియంత్రిత సంస్థల ద్వారా అందుతున్న పలు సేవలపై ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులు పరిష్కరించే యంత్రాంగ వ్యవస్థను పటిష్టపరచడంపై ఈ పథకం దృష్టిసారిస్తుంది.
- 'సేవలలో లోపం' వలన నష్టపోయిన, బాధపడుతున్న ఏ ఖాతాదారునా (ఎన్బిఎఫ్సి చట్టబద్ధంగా అందించవలసిన ఏదైనా ఆర్థిక సేవలలో అననుగ్రత లేదా లోపం ఎదురైనప్పుడు లేదా అలా చేయకపోవడం వలన ఖాతాదారుకి ఆర్థిక నష్టం వాటిల్లి లేదా వాటిల్లకుండా కూడా నష్టం జరిగినప్పుడు) ఈ పథకం క్రింద రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు.
- ఆంబుడ్స్మన్ దృష్టికి తీసుకరాదగిన, ఆ ఆంబుడ్స్మన్ న్యాయంచేస్తూ ఆదేశాలు జారీచేయగలగిన మొత్తం మీద పరిమితులు ఏవీ లేవు. అయితే, దీని వర్తనసానంగా ఖాతాదారుకు ఏదైనా నష్టం ఏర్పడితే, ఫిర్యాదుదారు సమయం నష్టపరిచినందుకు, ఖాతాదారుకు అయిన ఖర్చులకు, ఎదుర్కొన్న వేధింపులు/అనుభవించిన మానసిక వ్యధకు పరిహారంగా లక్ష రూపాయలవరకూ పరిహారం ఇప్పించడంతోపాటు, 20 లక్షల రూపాయల వరకూ నష్టపరిహారాన్ని అందిస్తూ ఉత్తర్వులు జారీ చేయడానికి ఆంబుడ్స్మన్ కి అధికారం వుంటుంది.
- ఒక్కో ఆంబుడ్స్మన్ కార్యాలయ న్యాయపరిధిని ఈ పథకం తొలగించింది.
- ఈ క్రింది పరిస్థితులలో తప్ప, ఫిర్యాదు ఈ పథకం క్రిందకి రాదు:
 - ఎ) ఈ పథకం క్రింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారు, సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేసి వుండాలి.
 - i. ఎన్బిఎఫ్సి మొత్తంగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించిన ఫిర్యాదు, మరియు ఫిర్యాదుదారు వారి సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోవడం; లేదా ఎన్బిఎఫ్సి ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తరువాత 30 రోజులలోపు వారి నుంచి ఫిర్యాదుదారుకి ఎటువంటి సమాధానం అందకపోవడం; మరియు
 - ii. ఎన్బిఎఫ్సి నుంచి ఫిర్యాదుదారుకి సమాధానం లభించిన ఒక సంవత్సర కాలంలోపు ఆంబుడ్స్మన్ కి ఫిర్యాదు చేయడం లేదా ఫిర్యాదు స్వీకరించిన 30 రోజుల నుంచి, ఒక సంవత్సరంలోపు ఆసలు ఎటువంటి సమాధానం లభించకపోవడం.
 - బి) ఆ ఫిర్యాదు అదే విధమైన, ఇప్పటికే జరిగిన చర్యకు సంబంధించినది కాకపోవడం:
 - i. ఆంబుడ్స్మన్ ముందు అది నిరీక్షణలో వుంది లేదా పరిష్కారమైంది లేదా దానిలో పసలేదని ఆంబుడ్స్మన్ తీర్మానించారు, అదే ఫిర్యాదుదారు నుంచి వచ్చిన లేదా రాకపోయినా లేదా ఒకటి లేదా అంతకు మించిన ఇతర ఫిర్యాదులతో వచ్చిన లేదా ఒకరు లేదా అంతకు మించి పార్టీలతోకూడా చేరి చేసిన ఫిర్యాదు;
 - ii. ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఫారం లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో వున్నది; లేదా ఏదైనా న్యాయస్థానం లేదా ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఫారం లేదా అథారిటీ ద్వారా ఇప్పటికే తీర్మానమైనది లేదా పసలేదని తేలినది, అది అదే ఫిర్యాదుదారు నుంచి వచ్చినా లేకపోయిన, లేక సంబంధిత మరింత మంది ఇతర ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలతో కలిసి చేసినది
 - సి) ఆ ఫిర్యాదు దూషణ లేదా నిస్సారమైన లేదా విసిగించే స్వభావం కలిగినది;
 - డి) అట్టి క్లెయిములకు సంబంధించి, లిమిటేషన్ చట్టం, 1963 విధించిన కాల పరిమితి ముగియకముందే ఎన్బిఎఫ్సికి చేసిన ఫిర్యాదు;
 - ఇ) ఈ పథకం క్లాజ్ 11 క్రింద పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదు పూర్తి సమాచారాన్ని ఇస్తుంది;
 - ఎఫ్) ఫిర్యాదుదారు స్వయంగా దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదు లేదా న్యాయవాది స్వయంగా బాధిత వ్యక్తి అయితేతప్ప న్యాయవాది కాకుండా వేరే అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా దాఖలు చేసింది.

II. ఈ క్రింది విషయాలతో సంబంధం వున్న సేవలలో లోపాలకు సంబంధించిన ఏ ఫిర్యాదు ఈ పథకం క్రిందకి రాదు:

- ఎ) ఎన్బిఎఫ్సి తాలూకు వాణిజ్య నిర్ణయం / వాణిజ్య నిర్ణయం;
- బి) అవుట్ సోర్సింగ్ కాంట్రాక్టుకు సంబంధించి ఎన్బిఎఫ్సికు, వెండార్కు మధ్య వివాదం;
- సి) ఆంబుడ్స్మన్కు నేరుగా తెలియజేయని ఏ వ్యధా;
- డి) ఎన్బిఎఫ్సి యాజమాన్యం లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్లకు సంబంధించిన సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- ఇ) చట్టపరమైన లేదా న్యాయాన్ని అమలు చేసే అధికారం గలవారి ఆదేశాలను అనుసరించి ఎన్బిఎఫ్సి చేపట్టిన చర్య విషయంలో తలెత్తే వివాదం;
- ఎఫ్) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రిత పరిధిలోలేని సేవలకు సంబంధించినది;
- జి) ఎన్బిఎఫ్సిల మధ్య వివాదం; మరియు
- హెచ్) ఎన్బిఎఫ్సికు సంబంధించిన ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

● ఈ పథకం క్రింద ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడం ఎలా?

- ఎ) ఆన్లైన్లో <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు.
- బి) రిజర్వ్ బ్యాంకు సూచించిన విధంగా ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో లేదా భౌతిక పద్ధతిలో సెంట్రలైజ్డ్ రిస్పెస్ అండ్ ఫ్రాసెసింగ్ సెంటర్ పద్ధతి ఫిర్యాదును దాఖలు చేసుకోవచ్చు.

ఒకవేళ ఫిర్యాదు కనుక భౌతిక రూపంలో దాఖలు చేసినట్లయితే, దానిపై ఫిర్యాదుదారు లేదా అధికృత ప్రతినిధి తగిన విధంగా సంతకం చేసివుండాలి. రిజర్వ్ బ్యాంక్ సూచించిన విధంగా, తగిన సమాచారం కలిగిన, సూచిత రూపంలో ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక రూపంలోకూడా దాఖలు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదు పత్రం ఫార్మాట్ని వెబ్సైట్ <https://www.veritasfin.in/contact-us.php>లో అందుబాటులో వుంచడం జరిగింది.

● అపెల్లెట్ అథారిటీ ముందు అప్పీలు చేసుకోవడం

ఆంబుడ్స్మన్ ఇచ్చిన తీర్పుతో లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరించడంతో అన్యాయం జరిగినట్లుగా ఫిర్యాదుదారు బాధపడినట్లయితే, జారీ అయిన అట్టి తీర్పు లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ జరిగినట్లుగా దాఖలుచేసిన 30 రోజులలోపు అపెల్లెట్ అథారిటీ ముందు అప్పీలు చేసుకోవచ్చు.

పరిమిత కాల పరిధిలోపు ఫిర్యాదు చేయకపోవడానికి, తగిన సంతృప్తికరమైన కారణం వుందని అపెల్లెట్ అథారిటీ భావించినట్లయితే, ఫిర్యాదు దాఖలు కాలాన్ని అపెల్లెట్ అథారిటీ మరో 30 రోజులకు మించకుండా పొడిగించవచ్చు.

మరిన్ని వివరాలకు, కంపెనీ వెబ్సైట్ <https://www.veritasfin.in/contact-us.php>లో వున్న లేదా ఆర్బిఐ వెబ్సైట్ <http://www.rbi.org.in>లో అందుబాటులోవున్న ఈ పథకం వివరాలను దయచేసి చూడండి.