

RB-IOS 2026 – ముఖ్యాంశాలు

1. **అమల్లోకి వచ్చే తేదీ** – RB-IOS 2026 జూలై 1, 2026 నుండి అమల్లోకి వచ్చింది. ఇది నియంతృత్వ సంస్థలపై కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన, వేగవంతమైన మరియు వివాదరహిత యంత్రాంగాన్ని అందిస్తుంది.
2. **NBFCలకు వర్తింపు** – ఈ పథకం క్రింది NBFCలకు వర్తిస్తుంది:
 - డిపాజిట్లను స్వీకరించడానికి అనుమతి ఉన్న సంస్థలు; లేదా
 - మునుపటి ఆర్థిక సంవత్సరం నాటి ఆడిట్ చేసిన బ్యాలెన్స్ షీట్ ప్రకారం కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ మరియు **₹100 కోట్లు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ** ఆస్తులు కలిగి ఉండి, ఈ పథకంలో పేర్కొన్న మినహాయింపులకు లోబడి ఉండే సంస్థలు.
3. **ఫిర్యాదు చేయడానికి కారణాలు** – ఒక నియంతృత్వ సంస్థ యొక్క చర్య లేదా లోపం వల్ల **సేవా లోపం** ఏర్పడినప్పుడు కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
4. **ముందుగా నియంతృత్వ సంస్థను సంప్రదించడం** – కస్టమర్ ముందుగా సంబంధిత నియంతృత్వ సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయాలి. క్రింది సందర్భాలలో కస్టమర్ RBI అంబుడ్స్మన్ ను సంప్రదించవచ్చు:
 - నిర్ణీత గడువులోగా/వర్తించే విధంగా 30 రోజుల్లోగా ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం రాకపోతే; లేదా
 - సంస్థ ఇచ్చిన సమాధానం/పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే.
5. **90 రోజుల దాఖలు గడువు** – వర్తించే ప్రతిస్పందన గడువు ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా నియంతృత్వ సంస్థ నుండి వచ్చిన చివరి సంప్రదింపు తేదీ నుండి (ఏది తర్వాతిదైతే అది) **90 రోజుల్లోపు** RBI అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయాలి.
6. **వివాద మొత్తానికి ఎలాంటి ద్రవ్య పరిమితి లేదు** – RBI అంబుడ్స్మన్ పరిగణనలోకి తీసుకునే వివాదంలో ఉన్న మొత్తానికి ఎటువంటి పరిమితి లేదు.
7. **పరిహారం** –
 - పర్యవసాన నష్టానికి పరిహారం: **₹30 లక్షల వరకు.**
 - సమయం వృథా కావడం, ఖర్చులు, వేధింపులు/మానసిక వేదన మొదలైన వాటికి పరిహారం: **₹3 లక్షల వరకు.**
8. **ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే పద్ధతులు** – ఫిర్యాదులను సమర్పించవచ్చు:
 - **RBI CMS పోర్టల్** ద్వారా ఆన్లైన్లో;
 - ఈమెయిల్ ద్వారా; లేదా
 - ప్రత్యక్షంగా/పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి.
9. **నియంతృత్వ సంస్థ ప్రతిస్పందన** – RBI అంబుడ్స్మన్ అదనపు సమయం మంజూరు చేస్తే తప్ప, ఫిర్యాదు అందిన **15 రోజుల్లోగా** నియంతృత్వ సంస్థ సహాయక పత్రాలతో కూడిన తన లిఖితపూర్వక ప్రతిస్పందనను సమర్పించాల్సి ఉంటుంది.
10. **పరిష్కారం / రాజీ** – ఫిర్యాదుదారు మరియు నియంతృత్వ సంస్థ మధ్య రాజీ కుదిర్చేందుకు RBI అంబుడ్స్మన్ ప్రయత్నిస్తారు. అవసరమైన చోట, రాజీ సమావేశాన్ని కూడా నిర్వహించవచ్చు.
11. **RBI అంబుడ్స్మన్ ఉత్తర్వులు** – నిర్దేశిత ప్రక్రియ ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే, RBI అంబుడ్స్మన్ నిర్దిష్ట పనితీరు మరియు/లేదా పరిహారం కోసం ఆదేశాలతో సహా ఉత్తర్వును జారీ చేయవచ్చు.

12. **ఉత్తర్వుల ఆమోదం** - ఉత్తర్వు అందిన 30 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదుదారు దానిని పూర్తి మరియు తుది పరిష్కారంగా స్వీకరిస్తూ ఆమోదం తెలపాలి. ఫిర్యాదుదారు ఆమోదం అందిన **30 రోజుల్లోగా** నియంతృత్వ సంస్థ ఉత్తర్వుకు కట్టుబడి ఉండాలి లేదా అప్పీల్ చేసుకోవాలి.
13. **అప్పీల్ యంత్రాంగం** - ఫిర్యాదుదారు ఉత్తర్వుపై **30 రోజుల్లోగా** అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు. నియంతృత్వ సంస్థ కూడా నిర్దేశిత నిబంధనలకు లోబడి, వర్తించే నిబంధన ప్రకారం 30 రోజుల్లోగా ఉత్తర్వుపై అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.
14. **ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO)** - సంస్థకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించడానికి, **ప్రధాన కార్యాలయంలో** జనరల్ మేనేజర్ లేదా అంతకంటే తక్కువ కాకుండా సమానమైన హోదా కలిగిన **ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్**ను నియంతృత్వ సంస్థ నియమించాలి.
15. **తప్పనిసరిగా ప్రదర్శించాల్సిన వివరాలు** - నియంతృత్వ సంస్థ స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి:
 - ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు;
 - కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం చిరునామా; మరియు
 - RBI అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదు నమోదు పోర్టల్ లింక్.
16. **ప్రాంతీయ భాషలో ప్రదర్శన** - ఈ పథకం యొక్క ముఖ్యాంశాలన్నీ అన్ని కార్యాలయాలు, శాఖలు మరియు వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో **ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలో** ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.
17. **పథకం పొందే సౌకర్యం** - కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు పరిశీలన కోసం పథకం ప్రతిని శాఖల్లో అందుబాటులో ఉంచాలి. అలాగే, పథకంలోని ముఖ్యాంశాలన్నీ, పథకం ప్రతి మరియు PNO వివరాలను సంస్థ వెబ్ సైట్ లో ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించి ఉంచాలి.
18. **మినహాయింపులు** - వాణిజ్య నిర్ణయాలు, విక్రేతలతో వివాదాలు, ఉద్యోగి-యాజమాన్య వివాదాలు, నియంతృత్వ సంస్థల మధ్య వివాదాలు, న్యాయపరమైన/చట్టబద్ధమైన ఆదేశాలకు సంబంధించిన విషయాలు మరియు ఇతర నిర్దిష్ట విషయాలతో సహా కొన్ని అంశాలు ఈ పథకం పరిధిలోకి రావు.
19. **మునుపటి పథకం రద్దు** - **RB-IOS 2021** పథకం **జూలై 1, 2026** నుండి రద్దు చేయబడింది. అయితే, జూలై 1, 2026 కంటే ముందు అందిన ఫిర్యాదులు మరియు సంబంధిత విచారణలు 2021 పథకం నిబంధనల ప్రకారమే కొనసాగుతాయి.
20. **కస్టమర్ సహాయం** - ఈ పథకం మరియు ఫిర్యాదు దాఖలు ప్రక్రియకు సంబంధించిన సమాచారం కోసం RBI కాంటాక్ట్ సెంటర్ **IVRS టోల్-ఫ్రీ నం. 14448** తో 24x7 అందుబాటులో ఉంటుంది.