



ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 యొక్క ముఖ్య విశిష్టతలు

ఆర్బిఐ యొక్క ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021ని గౌరవ ప్రధానమంత్రి శ్రీ నరేంద్ర మోదీ గారు 12 నవంబరు 2021న వర్చువల్ పద్ధతిలో ప్రారంభించారు.

ఆర్బిఐ రెగ్యులేటెడ్ సంస్థలు అందిస్తున్న వివిధ సేవల వినియోగదారులకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడాన్ని స్కీమ్ నొక్కి చెబుతోంది.

ఈ కింద ఉన్న ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్లు సింగిల్ స్కీమ్లోకి ఏకీకరణం చేయబడుతున్నాయి, వాళ్ళ ఫిర్యాదులను వేగంగా పరిష్కరించేందుకు ఖాతాదారులకు సింగిల్ వేదిక యొక్క ప్రయోజనాన్ని అందిస్తోంది:

- బ్యాంకింగ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2006
- నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు, 2018 కోసం ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్;
- డిజిటల్ లావాదేవీలు, 2019 కోసం ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్;

ఆర్బిఐ ఒంబుడ్స్మన్ యంత్రాంగం అధికార పరిధిని తటస్థం చేయడం ద్వారా 'ఒక దేశం ఒక ఒంబుడ్స్మన్' వైఖరిని స్కీమ్ అవలంబిస్తోంది.

స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య విశిష్టతలు ఈ కింది విధంగా ఉన్నాయి:

- ఒంబుడ్స్మన్ వద్ద తాను ఏ స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదు దాఖలు చేయాలి అనే విషయం గుర్తించవలసిన అవసరం ఫిర్యాదుదారునికి ఇంకెంత మాత్రం ఉండదు.
- నిర్దిష్ట మినహాయింపుల జాబితాతో, ఫిర్యాదు దాఖలు చేసేందుకు ఆధారంగా 'సర్వీసులో లోపాన్ని' స్కీమ్ నిర్వచిస్తుంది. కాబట్టి, "స్కీమ్లో జాబితాగా ఇవ్వబడిన ఆధారాల కింద కవర్ చేయని" కారణంగా ఫిర్యాదులు ఇంకెంత మాత్రం తిరస్కరించబడవు.

- స్కీమ్‌ని ప్రతి ఒంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయం యొక్క అధికార పరిధి నుంచి తప్పించడమైనది.

- ఏ భాషలోనైనా భౌతికంగా మరియు ఈ-మెయిల్ ద్వారా అందే ఫిర్యాదులను అందుకునేందుకు మరియు ప్రారంభ ప్రాసెస్ చేసేందుకు చండీగడ్‌లోని ఆర్‌బిఐలోని రలైజ్‌డ్ రిసెప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్‌ని నెలకొల్పడమైనది.

- రెగ్యులేటర్‌ సంస్థకు రిప్రజెంట్ చేసే మరియు రెగ్యులేటర్‌ సంస్థలపై కస్టమర్‌లు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన సమాచారం సమర్పించే బాధ్యత ప్రభుత్వ రంగ సంస్థ లేదా తత్సమానమైన దానిలో జనరల్ మేనేజర్ ర్యాంకులో ప్రధాన నోడల్ అధికారి అవుతుంది.

- సంతృప్తికరమైన మరియు సకాలంలో సమాచారం/డాక్యుమెంట్లు సమర్పించకపోతే తనకు వ్యతిరేకంగా ఒంబుడ్స్‌మన్ తీర్పు జారీచేసిన కేసుల్లో అప్పీలు చేసుకునే హక్కు రెగ్యులేటర్‌ సంస్థకు ఉండదు.

ఆర్‌బిఐ యొక్క కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్షన్ డిపార్టుమెంట్ ఇన్‌చార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ స్కీమ్ కింద అప్పీలేట్ అథారిటీ అవుతారు.

ఏ ఫిర్యాదులు నిలబడనివి?

ఈ కింది విషయాల్లో స్కీమ్ కింద సర్వీసులో లోపం వల్ల ఫిర్యాదు ఏదీ నిలబడదు:

(1) ఈ కింది విషయాల్లో స్కీమ్ కింద సర్వీసులో లోపం వల్ల నిలబడదు:

- రెగ్యులేటర్‌ సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;

- అవుట్‌సోర్సింగ్ కాంట్రాక్టుకు సంబంధించి వెండర్‌కి మరియు రెగ్యులేటర్‌ సంస్థకు మధ్య వివాదం

- నేరుగా ఒంబుడ్స్‌మన్‌కి పంపని ఫిర్యాదు;

- రెగ్యులేటర్‌ సంస్థ యొక్క ఎగ్జిక్యూటివ్ లేదా యాజమాన్యానికి విరుద్ధంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;

- శాసనబద్ధ లేదా చట్టాన్ని అమలు చేస్తున్న అధికారి ఉత్తర్వులకు అనుగుణంగా రెగ్యులేటర్‌ సంస్థ చర్య తీసుకున్న కేసులో వివాదం;

- రిజర్వు బ్యాంక్ యొక్క రెగ్యులేటర్‌ పరిధిలో లేని సర్వీసు;

- రెగ్యులేటర్‌ సంస్థల మధ్య వివాదం; మరియు

- రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి- యజమాని బంధం విషయంలో వివాదం.

(2) స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదు ఉండదు ఒకవేళ ఈ కింది వాటిల్లో తప్ప:

- స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థకు రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేస్తే తప్ప;

(1) ఫిర్యాదును రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడితే తప్ప, రిఫైద్ ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తిచెందకపోతే; ఫిర్యాదు అందిన తరువాత 30 రోజుల లోపు రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ నుంచి ఫిర్యాదుదారుకు రిఫై వీధి రాకపోతే తప్ప; మరియు

(2) ఫిర్యాదుకు రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థ నుంచి సమాధానం అందిన ఒక సంవత్సరం తరువాత ఫిర్యాదుదారు ఒంటుడ్స్ మన్ కి ఫిర్యాదు చేశారు, లేదా సమాధానం అందని చోట, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుంచి ఒక సంవత్సరం 30 రోజుల లోపు చేస్తే తప్ప.

- ఈ కింది సందర్భాల్లో తప్ప చర్యకు అదే కారణం ఉన్న దానికి ఫిర్యాదు సంబంధించినది కాకపోతే-

(1) ఒంటుడ్స్ మన్ ఎదుట ఫిర్యాదు పెండింగులో ఉంది లేదా మెరిట్స్ పై ఒంటుడ్స్ మన్ పరిష్కరించారు లేదా డీల్ చేశారు, అదే ఫిర్యాదుదారు నుంచి లేదా ఒకటి లేదా ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారుల నుంచి లేదా సంబంధిత పక్షాల్లో ఒకటి లేదా ఎక్కువ వాటి నుంచి అందినా లేదా అందకపోయినా;

(2) ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్టర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ఎదుట పెండింగులో ఉండటం, లేదా మెరిట్స్ పై ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్టర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ డీల్ చేయడం, అదే ఫిర్యాదుదారు నుంచి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదులు/పక్షాల్లో ఒకరు లేదా ఎక్కువ వారి నుంచి వచ్చిన వాటితో పాటు పరిష్కరించినట్లైతే లేదా డీల్ చేస్తే;

- ఫిర్యాదు దుర్భాషలాడేదిగా లేదా తుచ్ఛమైనదిగా లేదా వెక్కిరించేదిగా లేకపోతే;

- ఇలాంటి క్లెయిమ్ల కోసం, లిమిటేషన్ చట్టం, 1962 కింద ప్రెస్క్రిప్షన్ చేసిన లిమిటేషన్ వ్యవధి ముగియడానికి ముందు రెగ్యులేటర్డ్ సంస్థకు ఫిర్యాదుచేసే ఉంటే;

- స్కీమ్ లోని క్లాజు 11లో తెలియజేసినట్లుగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారం ఇచ్చారు;

- ఫిర్యాదును ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా అడ్వోకేట్ కాకుండా అదీకృత ప్రతినిధి ద్వారా చేశారు, అడ్వోకేట్ బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప.

వివరణ 1: ఉప- క్లాజు (2) (ఎ) ఉద్దేశాల కోసం, 'రాతపూర్వక ఫిర్యాదు'లో ఇతర మోడల్ ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదులు ఉంటాయి, ఫిర్యాదు చేసినట్లుగా రుజువును ఫిర్యాదుదారు సమర్పించిన చోట.

వివరణ 2: ఉప- క్లాజు (2) (బి) (2) ఉద్దేశాల కోసం, ఇదే కార్యచరణ పద్ధతికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులో, క్రిమినల్ నేరంలో కోర్టు లేదా ట్రిబ్యునల్ లేదా ఏదైనా పోలీసు పరిశోధనకు ముందు పెండింగులో ఉన్న లేదా నిర్ణయించిన క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్స్ ఉండవు.

కస్టమర్ ఫిర్యాదు ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?

ఫిర్యాదులను ఆన్‌లైన్‌లో, -----లో దాఖలు చేస్తూనే ఉండొచ్చు. ఫిర్యాదులను ప్రత్యేక ఈ-మెయిల్ "-----" ద్వారా కూడా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయవచ్చు లేదా రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్-160017 చిరునామాలో నెలకొల్పిన 'సెంట్రలైజ్డ్ రిసెప్ట్ అండ్ ప్రొసెసింగ్ సెంటర్'కి ఫార్మాట్‌లో భౌతిక పద్ధతిలో పంపవచ్చు. ఇంకా, టోల్ ఫ్రీ నంబరు 14448 గల సంప్రదింపు కేంద్రం (ఉదయం 9.30 నుంచి సాయంత్రం 5.15 గంటల వరకు) మొదట్లో హిందీ, ఇంగ్లీష్‌లో మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషల్లో నిర్వహించబడుతోంది మరియు తగిన సమయంలో ఇతర భారతీయ భాషల్లో కవర్ చేసేందుకు విస్తరించబడుతుంది.

స్కీమ్ కాపీ ఆర్ బిఐ వెబ్‌సైట్‌లో మరియు సిఎంఎస్ పోర్టల్ -----లో లభిస్తోంది. ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్‌ని బ్యాంక్ తన బ్రాంచిలన్నిటిలో కూడా ప్రదర్శిస్తుంది.

స్కీమ్ 12 నవంబరు 2021 నుంచి అమలులోకి వచ్చింది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ, ఫిర్యాదుల ఫారం తదితర వాటిపై మరిన్ని వివరాలు వేటి కోసమైనా, బ్రాంచిల్లో ప్రదర్శించిన స్కీమ్‌ని కస్టమర్ రిఫర్ చేయవచ్చు.