

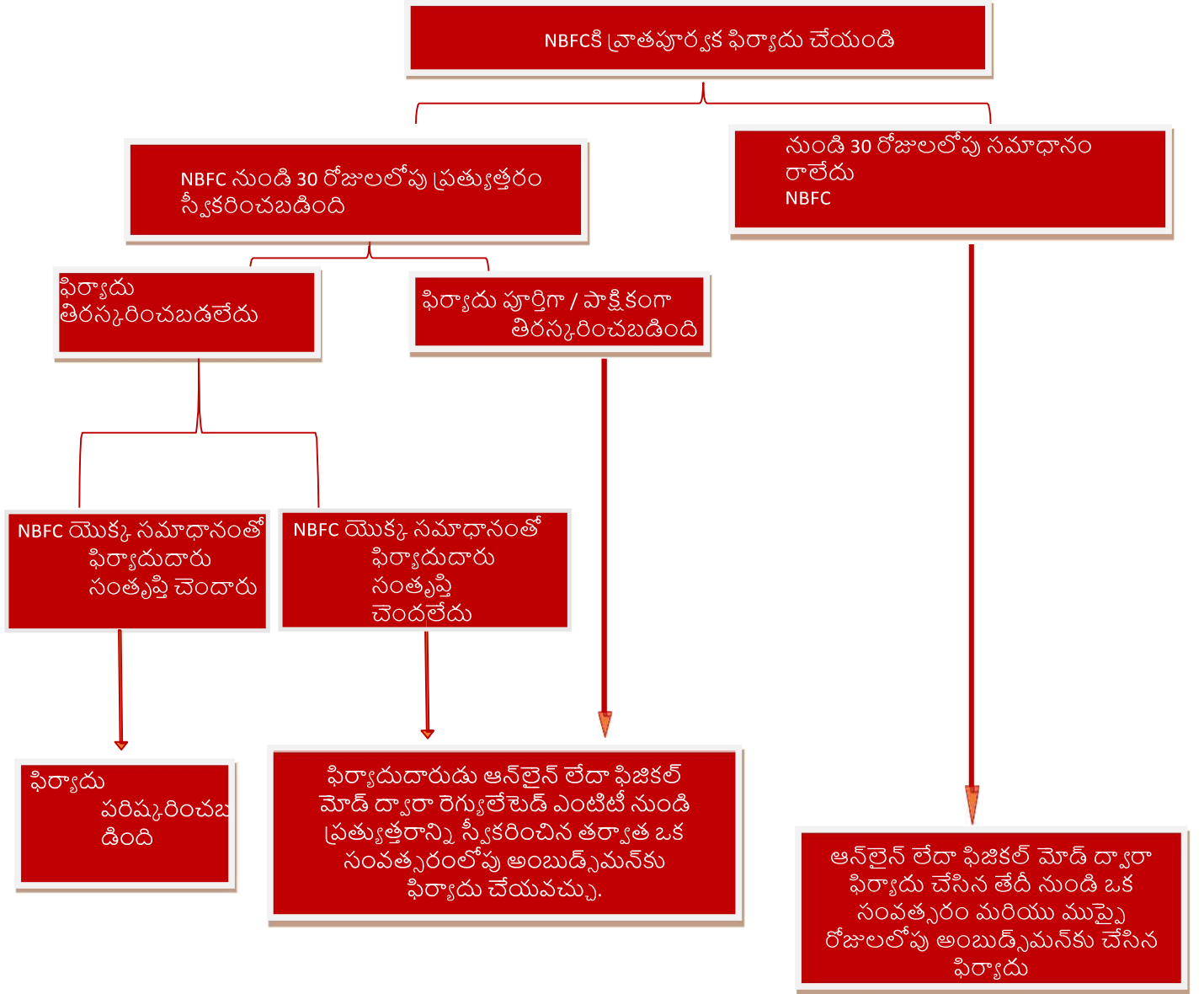
అనుబంధం ఎ

**ప్రముఖమైనది లక్షణాలు యొక్క ఇంటిగ్రేటెడ్
అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021**

వర్తించదగినది: - నిబంధనల ప్రకారం నియంత్రిత సంస్థ (RE) అందించే సేవలకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క భారతదేశం చట్టం, 1934, ది బ్యాంకింగ్ నియంత్రణ చట్టం, 1949, మరియు ది చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ వ్యవస్థలు, చట్టం, 2007. క్రమబద్ధీకరించబడింది ఎంటిటీ అర్థం a బ్యాంకు లేదా a నాన్-బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక కంపెనీ లేదా a వ్యవస్థ పాల్గొనేవాడు వంటినిర్యచించబడింది లో ది పథకం లేదా ఏదైనా ఇతర అస్తిత్వం వంటి మే పేర్కొనబడాలి ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ నుండి సమయం కు సమయం కు మేరకు

<p>పథకం కింద పరిగణించబడని అంశాలు:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • నియంత్రిత సంస్థ (RE) యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/ వాణిజ్య నిర్ణయం. • అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి వికేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం. • ఫిర్యాదు నేరుగా అంబుడ్స్మన్ కు తెలియజేయబడలేదు. • నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు. • చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆర్డర్ కు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం. • సర్వీస్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ రెగ్యులేటరీ ప్రివ్యూలో లేదు. • నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం. • నియంత్రిత సంస్థ యొక్క యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం. • క్రెడిట్ ఇన్ సూర్ర్స్ కంపెనీస్ (నియంత్రణ) చట్టం, 2005లోని సెక్షన్ 18లో పరిహారం అందించబడిన వివాదం. • పథకం కింద చేర్చబడని నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వినియోగదారులకు సంబంధించిన వివాదం.
<p>పథకం కింద ఫిర్యాదు తప్ప అబద్ధం కాదు:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ఫిర్యాదుదారు పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసాడు మరియు- <ul style="list-style-type: none"> a. ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు సమాధానం రాలేదు మరియు బి. ఫిర్యాదుదారుడు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరం అందుకున్న 1 సంవత్సరంలోపు అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది లేదా ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 1 సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం అందదు. • ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు - <ul style="list-style-type: none"> a. అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్ ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా డీల్ చేయబడింది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా 1 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారు లేదా సంబంధిత పక్షాలతో పాటు స్వీకరించకపోయినా. బి. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ ద్వారా మెరిట్ పై పరిష్కరించబడింది లేదా డీల్ చేయబడింది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా 1 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారు లేదా సంబంధిత పక్షాలతో పాటు స్వీకరించకపోయినా. సి. అదే చర్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో పెండింగ్ లో ఉన్న క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్ లేదా కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు విచారణ ముందు నిర్ణయించబడదు. • ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలిన లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు. • అటువంటి క్లెయిమ్ ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం పరిమితి వ్యవధి ముగియకముందే నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది. • పథకంలోని క్లాజ్ 11 ప్రకారం ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు. • ఫిర్యాదుదారు స్వయంగా న్యాయవాది అయితే తప్ప, ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫిర్యాదుదారు ద్వారా వ్యక్తిగతంగా ఫిర్యాదు చేస్తారు.

విధానము కు ఉంటుంది అనుసరించాడు ద్వారా ది కస్టమర్ కు ఫైల్ a ఫిర్యాదు:



విధానము కు ఫైల్ ఫిర్యాదు:

ఎ ఫిర్యాదు చెయ్యవచ్చు ఉంటుంది ఉంచబడింది ఆన్లైన్లో గాని ద్వారా ది ఫోర్మల్ <https://cms.rbi.org.in> లేదా ద్వారా వద్ద కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ కు ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ (సరిగ్గా సంతకం చేయబడింది). క్రింద చిరునామా:.

కేంద్రీకృతం రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్
కేంద్రం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క
భారతదేశం,
4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,
చండీగడ్ - 160017
ఇమెయిల్ -
CRPC@rbi.org.in

ఎలా చేస్తుంది అంబుడ్స్ మన్ తీసుకోవడం ది నిర్ణయం?

- అంబుడ్స్ మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్ ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించడానికి ప్రయత్నిస్తారు ఫిర్యాదుదారు మరియు RE మధ్య ఒప్పందం సులభతరం లేదా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం.
- అంబుడ్స్ మన్ ముందు ప్రొసీడింగ్లు ప్రకృతిలో సారాంశం మరియు ఏ నియమానికి కట్టుబడి ఉండవు సాక్ష్యం.
- ఫిర్యాదు ఉంది భావించారు కు ఉంటుంది పరిష్కరించబడింది ఎప్పుడు:-
- ఇది ఉంది స్థిరపడ్డారు ద్వారా RE మీద ది జోక్యం యొక్క ది అంబుడ్స్ మన్ లేదా
- ఫిర్యాదుదారు కలిగి ఉంది అంగీకరించారు లో రాయడం లేదా లేకపోతే (రికార్డ్) అని ది పద్ధతి మరియు మేరకు యొక్క ది స్పష్టత యొక్క ది ఉపద్రవము ఉంది సంతృప్తికరంగా లేదా
- ఫిర్యాదుదారు కలిగి ఉంది ఉపసంహరించుకున్నారు ఫిర్యాదు స్వచ్ఛందంగా
- పథకంలోని 16వ నిబంధన కింద ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడకపోతే, అంబుడ్స్ మన్ ను ఆమోదించాలి అవార్డు.

అప్పీల్ చేయండి ముందు అప్పీలు అధికారం

ఈ పథకంలోని క్లాజ్ 15(1) ప్రకారం అవార్డు ద్వారా ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఈ పథకం కింద క్లాజ్ 16(2)(సి) నుండి 16(2)(ఎఫ్) వరకు ఫిర్యాదును తిరస్కరించినట్లయితే,

అవార్డు/తిరస్కరణ పొందిన తేదీ నుండి ముప్పై రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారు అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయవచ్చు.

పేరు మరియు సంప్రదించండి వివరాలు యొక్క ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి/ ఉపద్రవము పరిహారం అధికారి:

పేరు	కుమారి. సృష్టి పాడియా
------	-----------------------

చిరునామా	3వ అంతస్తు, 12B, సెక్విస్ట్-II ఐటీ పార్క్, ఆఫ్. వీర్ సావర్కర్ పైకి ఎగరండి, గోరెగావ్ (పశ్చిమ), ముంబై - 400 062, మహారాష్ట్ర, భారతదేశం
సంప్రదించండి నం.	+91 22 6249 2700
ఇ-మెయిల్ ID	grievanceofficer@ashvfinance.com