

అనుబంధం A

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 యొక్క ముఖ్యమైన ఫీచర్లు

వర్తింపు: - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934, బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949 మరియు పేమెంట్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్, యాక్ట్, 2007 నిబంధనల ప్రకారం రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ (RE) అందించే సేవలకు. నియంత్రిత సంస్థ అంటే బ్యాంక్ లేదా నాన్-బ్యాంకింగ్ అని అర్థం. స్కీమ్లో నిర్వచించిన విధంగా పైనాన్నియల్ కంపెనీ లేదా సిస్టమ్ పార్టిసిపెంట్ లేదా స్కీమ్ కింద మినహాయించబడని మేరకు ఎప్పటికప్పుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా నిర్దేశించబడిన ఏదైనా ఇతర సంస్థ.

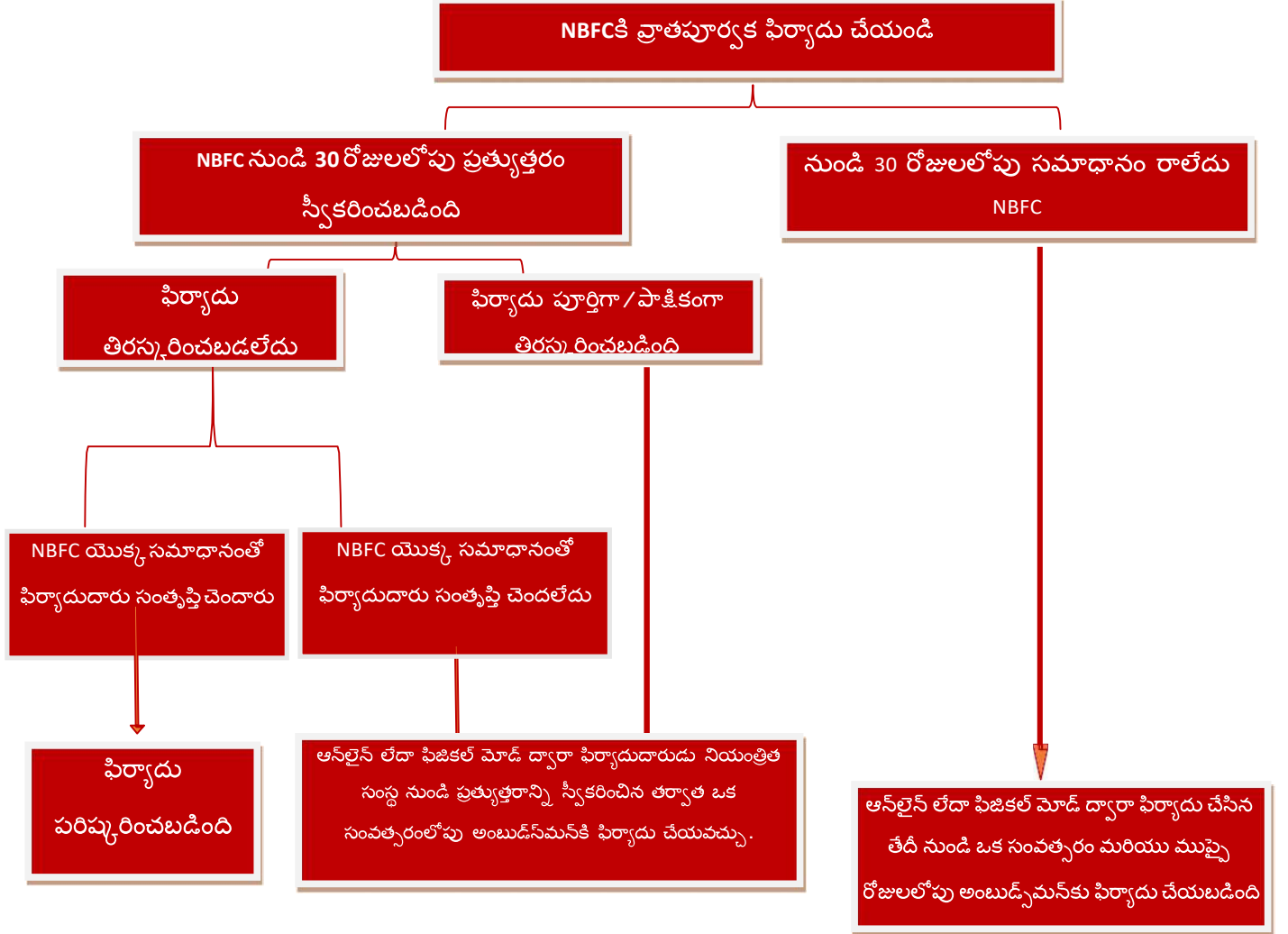
పథకం కింద పరిగణించబడని అంశాలు: -

- నియంత్రిత సంస్థ (RE) యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/ వాణిజ్య నిర్ణయం.
- అవుట్సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విశేష మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం.
- ఫిర్యాదు నేరుగా అంబుడ్స్మన్కు తెలియజేయబడలేదు.
- ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులపై సాధారణ ఫిర్యాదులు.
- చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క క్రమానికి అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ చర్య ప్రారంభించిన వివాదం.

పథకం కింద ఫిర్యాదు చేస్తే తప్ప అబద్ధం చెప్పకూడదు:

- ఫిర్యాదుదారు పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశారు మరియు -
 - a. ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు ప్రత్యుత్తరంతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు ప్రత్యుత్తరం రాలేదు మరియు
 - b. ఫిర్యాదుదారుడు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన తర్వాత 1 సంవత్సరంలోపు అంబుడ్స్మన్కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది లేదా ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి 1 సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం అందదు.
- ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్య కారణానికి సంబంధించి కాదు -
 - a. అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్లో ఉంది లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్తో పరిష్కరించబడింది లేదా డీల్ చేయబడింది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా 1 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారు లేదా సంబంధిత పక్షాలతో కలిసి స్వీకరించకపోయినా లేదా పొందకపోయినా.
 - b. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి ముందు పెండింగ్లో ఉంది లేదా ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్టిట్రేటర్ ద్వారా మెరిట్పై పరిష్కరించబడింది లేదా డీల్ చేయబడింది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా 1 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారు లేదా సంబంధిత పక్షాలతో కలిసి స్వీకరించలేదు.

ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి వినియోగదారుడు అనుసరించాల్సిన విధానం:



ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం:

ఆన్లైన్లో <https://cms.rbi.org.in> పోర్టల్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ (తగిన సంతకం) ద్వారా ఈ క్రింద చిరునామాలో కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.:

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం,

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,

చండీగడ్ - 160017

ఇమెయిల్ - CRPC@rbi.org.in

అంబుడ్స్మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటాడు?

- అంబుడ్స్మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదుదారు మరియు RE మధ్య ఒప్పందం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని సులభతరం చేయడం లేదా రాజీ చేయడం లేదా మధ్యవర్తిత్వం చేయడం ద్వారా ప్రోత్సహించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.
- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు ప్రకృతిలో సారాంశం మరియు ఎటువంటి సాక్ష్యం యొక్క నియమానికి కట్టుబడి ఉండవు.
- ఫిర్యాదు చేసినప్పుడు పరిష్కరించబడినట్లు భావించబడుతుంది: -
- ఇది అంబుడ్స్మన్ జోక్యంపై RE ద్వారా పరిష్కరించబడింది లేదా
- ఫిర్యాదుదారు వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించారు లేదా ఫిర్యాదును పరిష్కరించే విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని లేదా
- ఫిర్యాదుదారుడు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నాడు
- పథకంలోని 16వ నిబంధన కింద ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడనంత వరకు, అంబుడ్స్మన్ అవార్డును పాస్ చేస్తారు.

అష్వ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

(ఎస్టేబ్లిష్డ్ సన్స్ ఫిన్లీజ్ లిమిటెడ్)

పాలసీ అండ్ ప్రాసెస్ నోట్:ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్



అప్పీలేట్ అధారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయండి

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 అధారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయవచ్చు.

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి/ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు:

పేరు	Ms. మోనికా తాడేశ్వర్ (వారివా)
చిరునామా	3వ అంతస్తు, 12B, టెక్నిఫ్లెక్స్-II IT పార్క్, ఆఫ్. వీర్ సావర్కర్ ప్లాటవర్, గోరేగావ్ (పశ్చిమ), ముంబై - 400 062, మహారాష్ట్ర, భారతదేశం
సంప్రదించాల్సిన నెం.	+91 22 6249 2700
ఇమెయిల్	monika.thadeshwar@ashvfinance.com