

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా – ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్
2021
విశిష్ట లక్షణాలు

పరిచయం

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (“RBI”) - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 (“స్కీమ్”) నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వస్తుంది. RBI అంబుడ్స్మన్ మెకానిజం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. ఈ పథకం RBI యొక్క ప్రస్తుతమున్న మూడు అంబుడ్స్మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది, అవి (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2019. ఈ పథకం RBIచే నియంత్రించబడే సంస్థలచే అందించబడిన సేవలలో లోపానికి సంబంధించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల యొక్క ఖర్చు-రహిత పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది, ఒకవేళ కస్టమర్లను సంతృప్తిపరిచే విధంగా పరిష్కరించకపోతే లేదా కొంత వ్యవధిలో సమాధానం ఇవ్వకపోతే నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా 30 రోజులు.

వర్తింపు

పథకం యొక్క నిబంధనల పరంగా, ఆర్కా ఫిన్కాప్ లిమిటెడ్ (“ది కంపెనీ” / “AFL”) ఒక నియంత్రిత సంస్థ.

పథకం యొక్క ముఖ్య / ముఖ్యమైన లక్షణాలు

➤ ఫిర్యాదు యొక్క కారణాలు

సేవలో లోపానికి దారితీసే నియంత్రిత సంస్థ యొక్క చట్టం లేదా విస్మరించడం వల్ల బాధించబడిన ఏ కస్టమర్ అయినా, పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

"అధీకృత ప్రతినిధి" అంటే, ఒక న్యాయవాది కాకుండా ఇతర వ్యక్తి (న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప) అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వ్రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం పొందిన వ్యక్తి.

➤ పథకం కింద దాఖలు చేయగల ఫిర్యాదులు

- a. ఫిర్యాదుదారుడు మొదట వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసిన ఫిర్యాదులు మరియు
 - (i) ఋజువు చేయబడిన entity ద్వారా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా ఫిర్యాదుదారు చేయలేదు ఆర్ ఎగ్యులేటెడ్ ఇ ఎన్ఫిటీని స్వీకరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు ఏదైనా సమాధానం వచ్చింది ఫిర్యాదు; మరియు
 - (ii) తర్వాత ఒక సంవత్సరం లోపు అంబుడ్స్మన్కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది ఫిర్యాదుదారుడు ఆర్ ఎగ్యులేటెడ్ ఇ ఎన్ఫిటీ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని అందుకున్నాడు ఫిర్యాదు లేదా, సమాధానం రాని చోట, ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదు తేదీ.



ARKA FINCAP LIMITED

REGD Office: One World Center, Tower 2B, Floor 12B
Senapati Bapat Marg, Mumbai 400013, India
(Formerly known as Kirloskar Capital Limited)

GST No. 27AAHCK0936B1ZU
CIN U65993MH2018PLC308329
T +91 22 40471000, F +9122 40471010
contact@arkafincap.com
www.arkafincap.com

'వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు' అనేది ఇతర మోడల్ ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదులను కలిగి ఉంటుంది, ఇక్కడ ఫిర్యాదు చేసిన వ్యక్తి ఫిర్యాదు చేసినట్లు రుజువు చేయవచ్చు.

- b. T ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు
- ఒక అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్లో ఉంది లేదా ఒక అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్లపై స్థిరపడిన లేదా వ్యవహరించిన, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా;
 - ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిప్రెటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిప్రెటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా మెరిట్ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా డీల్ చేయబడింది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించకపోయినా .

అదే చర్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో పెండింగ్లో ఉన్న క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్లు లేదా కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు విచారణ ముందు నిర్ణయించబడదు.

- ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలినది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు ;
- గడువు ముగియకముందే regulated entityకి ఫిర్యాదు చేయబడింది అటువంటి క్లెయిమ్ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించబడిన పరిమితి కాలం;
- విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది పథకం;
- ఫిర్యాదును ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా A అధికార ప్రతినిధి ద్వారా దాఖలు చేస్తారు .

➤ **ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు**

సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఎటువంటి ఫిర్యాదులు ఈ పథకం కింద కింది అంశాలకు సంబంధించినవి కావు:

- వాణిజ్యపరమైన తీర్పు/ వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయం .
- ఔట్సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి ఒక విక్రేత మరియు ఆర్ ఎగ్యులేటెడ్ ఇంటిటీ మధ్య వివాదం ;
- నేరుగా అంబుడ్స్మన్కు తెలియజేయని ఫిర్యాదు;
- మీ నిర్వహణ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్లకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు ; _
- చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు లోబడి ఒక నియమిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం ;
- RBI నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ ;
- రెగ్యులేటెడ్ ఇంటిటీల మధ్య వివాదం ; మరియు
- నియమిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం .

➤ **ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం**



ARKA FINCAP LIMITED

REGD Office: One World Center, Tower 2B, Floor 12B
Senapati Bapat Marg, Mumbai 400013, India
(Formerly known as Kirloskar Capital Limited)

GST No. 27AAHCK0936B1ZU
CIN U65993MH2018PLC308329
T +91 22 40471000, F +9122 40471010
contact@arkafincap.com
www.arkafincap.com

సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు

30 రోజుల ముగింపులో

నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడితే మరియు నియంత్రిత సంస్థ యొక్క సమాధానంతో ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందకపోతే
లేదా
నియంత్రిత సంస్థ నుండి ఎటువంటి సమాధానం రాలేదు

కస్టమర్ సంప్రదించకపోతే ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్

కింది విధంగా అంబుడ్స్మన్ కి ఫిర్యాదు చేయండి:
- <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు చేయండి
లేదా
- ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)కి సమర్పించండి:
ఇమెయిల్: CRPC@rbi.org.in | టోల్ ఫ్రీ నెం - 14448తో సంప్రదింపు కేంద్రం (సమయం - ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)
చిరునామా: CRPC, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, నాల్గవ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ 160 017.
ఫిర్యాదు ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్లో అటువంటి ఫార్మాట్లో సమర్పించబడుతుంది మరియు RBI ద్వారా నిర్దేశించబడిన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది

➤ **అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం**

- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు ప్రకృతిలో సారాంశం
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది, చేరుకోకపోతే, అవార్డు / ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు

➤ **అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయండి**

- ఫిర్యాదుదారుడు, అవార్డు అందుకున్న లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్ ద్వారా అవార్డు లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణతో బాధపడి, అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ కు ప్రాధాన్యత ఇవ్వవచ్చు.
- అప్పీల్ అథారిటీ, ఫిర్యాదుదారుడు గడువులోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అతను సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

“అప్పీలేట్ అథారిటీ” అంటే పథకాన్ని నిర్వహించే రిజర్వ్ బ్యాంక్ డిపార్ట్మెంట్ ఇన్ ఛార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ అని అర్థం.



ARKA FINCAP LIMITED

REGD Office: One World Center, Tower 2B, Floor 12B
Senapati Bapat Marg, Mumbai 400013, India
(Formerly known as Kirloskar Capital Limited)

GST No. 27AAHCK0936B1ZU
CIN U65993MH2018PLC308329
T +91 22 40471000, F +9122 40471010
contact@arkafincap.com
www.arkafincap.com

ఈ పథకం RBI వెబ్‌సైట్‌లో <https://www.rbi.org.in> మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్ <https://www.arkafincap.com> లో అందుబాటులో ఉంది. స్కీమ్ యొక్క కాపీ కూడా శాఖల వద్ద అందుబాటులో ఉంది మరియు అభ్యర్థనపై సూచన కోసం కస్టమర్‌కు అందించబడుతుంది.

ARKA FINCAP LIMITED

REGD Office: One World Center, Tower 2B, Floor 12B
Senapati Bapat Marg, Mumbai 400013, India
(Formerly known as Kirloskar Capital Limited)

GST No. 27AAHCK0936B1ZU
CIN U65993MH2018PLC308329
T +91 22 40471000, F +9122 40471010
contact@arkafincap.com
www.arkafincap.com