

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021

ముఖ్య లక్షణాలు

పరిచయము

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("ఆర్బిఐ") - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 ("పథకము") నవంబరు 12, 2021 నుండి ప్రభావవంతంగా ఉంది. ఈ పథకము ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ యంత్రాంగ అధికార పరిధిని తటస్థం చేయడం ద్వారా 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్మన్' అనే ఒక వైఖరిని అవలంబిస్తుంది. ఈ పథకము ప్రస్తుతం ఉన్న ఆర్బిఐ యొక్క మూడు అంబుడ్స్మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది. అవి, (i) ది బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2006; (ii) అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ ఫర్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీస్, 2018; మరియు (iii) అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ ఫర్ డిజిటల్ ట్రాన్సాక్షన్స్, 2019. ఈ పథకము RBI నియంత్రణలో ఉన్న సంస్థలు అందించే సేవల్లో లోపాలకు సంబంధించి వినియోగదారుల ఫిర్యాదులకు ఒక ఖర్చు-లేని పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది, ఒకవేళ వినియోగదారుల సంతృప్తిమేరకు అవి పరిష్కరించబడకపోతే లేదా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా 30 రోజుల లోపు సమాధానము అందకపోతే.

వర్తింపు

పథకము యొక్క నిబంధనల ప్రకారము, అర్గ్ ఫిన్క్యాప్ లిమిటెడ్ ("ది కంపెనీ" / "ఎంఫ్ఎల్") ఒక నియంత్రిత సంస్థ.

పథకము యొక్క కీలక / ముఖ్య లక్షణాలు

➤ ఫిర్యాదుకు కారణాలు

ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క సేవలలో లోపాలకు దారితీసే ఒక చర్య లేదా ఉపేక్ష వలన బాధపడిన వినియోగదారుడు, ఈ పథకము కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా ఒక అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు ఫైల్ చేయవచ్చు.

"అధీకృత ప్రతినిధి" అంటే అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలో ప్రాతినిధ్యం వహించుటకు నియమించబడిన మరియు అధికారం ఇవ్వబడిన ఒక న్యాయవాది కాని, వేరొక వ్యక్తి (ఆ న్యాయవాదే బాధితుడు అయితే మినహా).

➤ పథకము కింద ఫైల్ చేయదగిన ఫిర్యాదులు

Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, One Lodha Place, S.B. Marg, Lower Parel, Mumbai - 400013

Website: www.afl.arkaholdings.com | Email: info.afl@arkaholdings.com | T: 022 4047 1000 | CIN: U65993MH2018PLC308329

A **kirloskar** Group Company

The mark 'Kirloskar' in the status line is owned by Kirloskar Proprietary Limited and ARKA Fincap Limited is the permitted user.

a. ఫిర్యాదుదారుడిచే నియంత్రిత సంస్థకు ముందుగా ఒక వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసిన ఫిర్యాదులు మరియు &

(i) ఆ ఫిర్యాదు నియంత్రిత సంస్థ పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది, మరియు ఫిర్యాదుదారుడు ఆ సమాధానముతో సంతృప్తిచెందలేదు; లేదా ఫిర్యాదుదారుడు నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును అందుకున్న 30 రోజుల లోపు ఎలాంటి సమాధానాన్ని అందుకోలేదు; and

(ii) ఫిర్యాదుకు సంబంధించి నియంత్రిత సంస్థ నుండి సమాధానాన్ని ఫిర్యాదుదారుడు అందుకున్న ఒక సంవత్సరము లోపల, లేదా ఎలాంటి సమాధానం అందుకోని ఫిర్యాదు చేసిన తేది నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల లోపల అంబుడ్స్మన్ కు ఒక ఫిర్యాదు చేయబడింది.

“వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు” లో ఫిర్యాదుదారుడు ఒక ఫిర్యాదు చేసినట్లు ఒక రుజువును అందించగలిగే ఇతర విధానాల ద్వారా చేయబడిన ఫిర్యాదులు కూడా ఉంటాయి.

b. ఫిర్యాదు ఈ చర్య యొక్క అదే కారణానికి సంబంధించి ఉండకూడదు

(i) ఒక అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ ఉన్నది లేదా ఒక అంబుడ్స్మన్ ద్వారా యోగ్యతలపై పరిష్కరించబడినది లేదా వ్యవహరించబడింది, ఒకే ఫిర్యాదుదారుడి నుండి లేదా ఒకటి లేదా ఎక్కువ ఫిర్యాదులతోపాటు, ఒకటి లేదా ఎక్కువ సంబంధిత పార్టీల నుండి అందుకోబడినది లేదా అందుకోబడనిది;

(ii) ఏదైనా న్యాయస్థానము, ట్రైబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నది; లేదా ఒక న్యాయస్థానము, ట్రైబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ద్వారా యోగ్యతలపై పరిష్కరించబడినది లేదా వ్యవహరించబడినది, ఒకే ఫిర్యాదుదారుడి నుండి లేదా ఒకటి లేదా ఎక్కువ ఫిర్యాదులతోపాటు, ఒకటి లేదా ఎక్కువ సంబంధిత పార్టీల నుండి అందుకోబడినది లేదా అందుకోబడనిది.

ఒకే చర్య కారణానికి సంబంధించిన ఒక ఫిర్యాదులో, ఒక న్యాయస్థానము లేదా ట్రైబ్యునల్ ముందు లేదా ఒక క్రిమినల్ నేరములో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు దర్యాప్తులో పెండింగ్ ఉన్న లేదా నిర్ణయించబడిన క్రిమినల్ విచారణలు ఉండవు.

c. ఫిర్యాదు దుర్వినియోగమైన లేదా పనికిమాలిన లేదా విసుగు పుట్టించే స్వభావం లేనిది;

d. నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు ఇటువంటి క్లెయిమ్స్ కొరకు లిమిటేషన్ ఆక్ట్, 1963 కింద సూచించబడిన పరిమితి కాలము ముగిసే ముందే చేయబడింది;

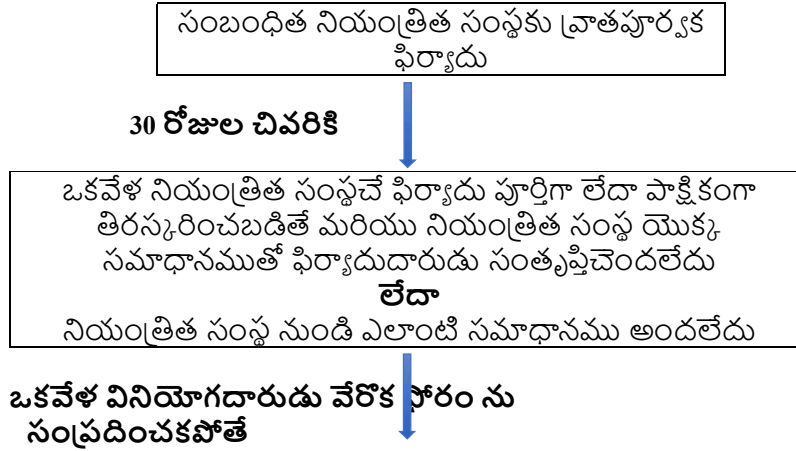
- e. ఫిర్యాదుదారుడు పథకము యొక్క క్లాజ్ 11లో నిర్దేశించిన విధంగా సంపూర్ణ సమాచారాన్ని అందిస్తారు;
- f. ఫిర్యాదు ఫిర్యాదుదారుడిచే వ్యక్తిగతంగా లేదా ఒక అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా చేయబడింది.

➤ ఒక ఫిర్యాదు సాధించదగినది-కానిది కావటానికి కారణాలు

ఈ అంశాలకు సంబంధించి సర్వీస్ లోపాల కొరకు ఏ ఫిర్యాదు పథకము కింద ఉండదు:

- a. నియంతృత్వ సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయము;
- b. ఒక అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంతృత్వ సంస్థల మధ్య వివాదము;
- c. అంబుడ్స్మన్ కు నేరుగా ఉద్దేశించబడిన ఒక సమస్య;
- d. ఒక నియంతృత్వ సంస్థ యొక్క యాజమాన్యము లేదా ఎక్సిక్యూటివ్స్ కు వ్యతిరేకంగా సాధారణ సమస్యలు;
- e. ఒక చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలుచేసే అధారిటీ యొక్క ఆదేశాలకు లోబడి నియంతృత్వ సంస్థ ద్వారా ఒక చర్య ప్రారంభించబడిన ఒక వివాదము;
- f. ఆర్ బి జి యొక్క నియంతృత్వ పరిధిలో లేని ఒక సర్వీస్;
- g. నియంతృత్వ సంస్థల మధ్య ఒక వివాదము; మరియు
- h. ఒక నియంతృత్వ సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధం ఉన్న ఒక వివాదము.

➤ ఒక ఫిర్యాదు ఫైల్ చేసే విధానము



ఈ క్రింది విధంగా అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయండి:

- <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా ఆన్లైన్ లో ఫిర్యాదు చేయండి

లేదా

- దీనిపై సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సిఆర్పిసి) కి ఎలెక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక

విధానములో సబ్మిట్ చేయండి:

ఈమెయిల్: CRPC@rbi.org.in | టోల్ ఫ్రీ నం. తో కేంద్రాన్ని సంప్రదించండి - 14448 (సమయం -

ఉదయం 9:30 గంటల నుండి సాయంత్రం 5:15 గంటల వరకు)

చిరునామా: సిఆర్పిసి, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, నాలుగవ అంతస్తు, సెక్షర్ 17, చండీఘడ్ 160 017.

ఫిర్యాదు ఆర్బిఐ నిర్దేశించబడిన ఫార్మాట్ లో మరియు అటువంటి సమాచారముతో ఎలెక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక విధానములో సబ్మిట్ చేయబడాలి

➤ అంబుడ్స్మన్ ద్వారా నిర్ణయము

- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణము స్వాభావికంగా సారాంశాలు
- సయోధ్య ద్వారా సెటిల్మెంట్ ను ప్రోత్సహిస్తుంది, ఒకవేళ కుదరకపోతే, ఒక అవార్డ్ / ఆదేశాన్ని జారీ చేయవచ్చు

➤ అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్

- ఫిర్యాదుదారుడు, అంబుడ్స్మన్ ద్వారా ఒక ఫిర్యాదు యొక్క అవార్డ్ లేదా తిరస్కరణచే బాధపడితే, ఫిర్యాదు యొక్క అవార్డ్ లేదా తిరస్కరణ అందుకున్న తేది నుండి 30 రోజుల లోపల, అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.
- అప్పీలేట్ అథారిటీ, ఫిర్యాదుదారుడు సమయం లోపల అప్పీల్ చేయకపోవటానికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులు మించకుండా మరింత సమయాన్ని అనుమతించవచ్చు.

“అప్పీలేట్ అథారిటీ” అంటే పథకాన్ని నిర్వహించే రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క విభాగపు ఎక్సిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఇన్-చార్జ్.

ఈ పథకము ఆర్బిఐ యొక్క వెబ్సైట్ <https://www.rbi.org.in> వద్ద మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్ <https://www.arkafincap.com> వద్ద అందుబాటులో ఉంది. పథకము యొక్క ఒక కాపీ శాఖల వద్ద కూడా అందుబాటులో ఉంది మరియు అభ్యర్థన మేరకు వినియోగదారుడి రిఫరెన్స్ కొరకు అందించబడుతుంది.