

ది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021

ముఖ్యాంశాలు

ఈ అంబుడ్స్ మన్ పథకం > =రూ.100 కోట్ల ఆస్తులు + కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ (ఇన్ ఫ్రాస్ట్రక్చర్ పైనాన్స్ కంపెనీలు, కోర్ ఇన్ వెస్ట్ మెంట్ కంపెనీలు, ఇన్ ఫ్రాస్ట్రక్చర్ డెట్ ఫండ్, లిక్విడ్ షెయిర్ ఉన్న ఎన్ బీఎఫ్ సీలు మినహాయింది) కలిగి డిపాజిట్లు తీసుకునే అన్ని నాన్ బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక సంస్థలకు వర్తిస్తుంది.

సేవా లోపం అంటే సదరు నియంతృత సంస్థ చట్టప్రకారం లేదా ఇతర విధాలుగా అందించే ఆర్థిక సేవల్లో లోపం లేదా అసంపూర్ణంగా ఉండటం. వాటి వలన కస్టమరుకు ఆర్థిక నష్టం లేదా డ్యామేజ్ ఏర్పడవచ్చు లేదా ఏర్పడకపోవచ్చు.



ఫిర్యాదు చేసేందుకు కారణాలు

నియంతృత సంస్థ చేపట్టిన చర్యలు లేదా లోపాల కారణంగా సేవల్లో తలెత్తే లోపాలతో బాధితులైన కస్టమర్ ఎవరైనా ఈ ఈ పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా "సేవా లోపం"లో నిర్వచించిన విధంగా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదును పరిగణనలోకి తీసుకోకపోవడానికి కారణాలు

ఈ పథకం కింద పరిగణనలోకి తీసుకోబడని ఫిర్యాదుల గురించి తెలుసుకునేందుకు దయచేసి **ఆర్ బీఐ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021లోని క్లాజ్ 10** చూడండి

ఖాతాదారు ఎలా ఫిర్యాదు ఫైల్ చేయవచ్చు?

<p>సంబంధిత ఎన్ బీఎఫ్ సీకి లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయడం</p>	<p align="center">ప్రతి నెల చివరిలో</p> 	<p>ఎన్ బీఎఫ్ సీ నుంచి సమాధానం రాకపోయినా లేదా ఎన్ బీఎఫ్ సీ నుంచి వచ్చిన సమాధానంతో ఖాతాదారు సంతృప్తి చెందకపోయినా</p>	<p>ఒకవేళ ఖాతాదారు మరే ఇతర వేదికను సంప్రదించకపోయినా</p> 	<p>ఆర్ బీఐ అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు (ఎన్ బీఎఫ్ సీ నుంచి సమాధానం వచ్చిన సంవత్సరంలోపు)</p>
---	---	--	---	---

<p>ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు, సంప్రదించేందుకు వివరాలు పేరు : మిన్ ప్రీతి సింగ్ టెలిఫోన్ : 022 - 62260248 ఈమెయిల్ ఐడీ: Principal.NodalOfficer@axisfinance.in</p>	<p>ఫిర్యాదు దాఖలు చేసేందుకు అంబుడ్స్ మన్ పోర్టల్: https://cms.rbi.org.in సెంట్రల్ డిస్ట్రిబ్యూట్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సీఆర్ డిస్ట్రిబ్యూట్) చిరునామా వివరాలు ఈమెయిల్ ఐడీ: crpc@rbi.org.in చిరునామా: సెంట్రల్ డిస్ట్రిబ్యూట్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సీఆర్ డిస్ట్రిబ్యూట్) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017 టోల్ ఫ్రీ నెం. - 14448</p>
---	---

అంబుడ్స్మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటారు?

- అంబుడ్స్మన్ ముందు ప్రొసీడింగ్స్ అనేవి సారాంశ స్వభావంతో ఉంటాయి.
- రాజీ మార్గం ద్వారా సెటిల్మెంట్ కోసం కృషి చేస్తారు, ఒకవేళ కుదరనట్టు అయితే అవార్డు/ఆదేశం జారీ చేస్తారు.

అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందని ఖాతాదారు అప్పీల్ కు వెళ్లవచ్చా?

వెళ్లవచ్చు. అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంపై అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు. రిజర్వ్ బ్యాంకులో ఈ పథకాన్ని అమలు చేసే విభాగానికి ఇన్ ఛార్జ్ గా ఉండే ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ అప్పీల్ ట్ అధారితీగా ఉంటారు.

నోట్: • ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం.

- పరిష్కారం కోసం ఏ దశలోనైనా కోర్టు/ఫోరం/ప్రాధికార సంస్థను సంప్రదించే స్వేచ్ఛ కస్టమరుకు ఉంటుంది.

ఈ పథకానికి సంబంధించి మరిన్ని వివరాల కోసం www.rbi.org.in సందర్శించండి