

## ముఖ్యమైన లక్షణాలు - రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) అంబుడ్స్మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేసింది, అవి (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2019; “ది రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021” పేరుతో ఒక పథకంలోకి ప్రవేశించింది. RBI అంబుడ్స్మన్ మెకానిజం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం ‘ఒక దేశం ఒక అంబుడ్స్మన్’ విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. ఈ పథకం నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వస్తుంది.

### 1. విశిష్ట లక్షణాలు

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు క్రింద ఉన్నాయి:

- ఫిర్యాదుదారుడు అతను / ఆమె ఏ పథకం కింద అంబుడ్స్మన్ కి ఫిర్యాదు చేయాలో గుర్తించాల్సిన అవసరం ఉండదు.
- పథకం ‘సేవలో లోపం’ అనేది ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి ఒక నిర్దిష్ట మినహాయింపుల జాబితాతో నిర్వచిస్తుంది. అందువల్ల, “పథకంలో జాబితా చేయబడిన కారణాల కింద కవర్ చేయబడలేదు” అనే కారణంగా ఫిర్యాదులు ఇకపై తిరస్కరించబడవు.
- పథకం ప్రతి అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం అధికార పరిధిని తొలగించింది.
- ఏదైనా భాషలో భౌతిక మరియు ఇమెయిల్ ఫిర్యాదులు తీసుకోవడానికి మరియు ప్రారంభ ప్రాసెసింగ్ కోసం RBI, చండీగఢ్లో కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం ఏర్పాటు చేయబడింది.
- నియంత్రిత సంస్థకు ప్రాతినిధ్యం వహించడం మరియు నియంత్రిత సంస్థకు వ్యతిరేకంగా కస్టమర్లు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి సమాచారాన్ని అందించడం వంటి బాధ్యత ప్రభుత్వ రంగ బ్యాంకు లేదా తత్సమాన జనరల్ మేనేజర్ హోదాలో ఉన్న ప్రీన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ అని ఉంటుంది.

### 2. ఫిర్యాదు యొక్క కారణాలు

- సేవలో లోపానికి కారణమైన రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ (RE) యొక్క ఏదైనా చట్టం/విస్మరణ వ్యక్తిగతంగా లేదా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. “అధికృత ప్రతినిధి” అంటే, ఒక న్యాయవాది కాకుండా, అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వ్రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం కలిగిన వ్యక్తి.

### 3. నిర్వహణ కాని ఫిర్యాదుకు కారణం

- RE యొక్క వాణిజ్య తీర్పు / వాణిజ్య నిర్ణయం;
- అవుట్సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు RE మధ్య వివాదం;
- ఫిర్యాదు నేరుగా అంబుడ్స్మన్ కు తెలియజేయబడలేదు;
- ఒక RE యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా పని ప్రారంభించబడిన వివాదం;
- సేవ RBI నియంత్రణ పరిధిలో లేదు;
- RE ల మధ్య వివాదం; మరియు
- RE యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.
- 

### 4. ఫిర్యాదు దాఖలు ప్రక్రియ

- ఒక కస్టమర్ ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు NBFC నుండి ప్రతిస్పందన అందుకోవోతే లేదా NBFC నుండి స్వీకరించిన ప్రతిస్పందన పట్ల అతను అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, వినియోగదారుడు, అతను/ఆమె NBFC నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన తర్వాత అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయంలో ఒక సంవత్సరం లోపు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

- b. అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ద్వారా అవార్డ్ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుదారుడు అవార్డు అందుకున్న తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీల్ అధారిటీ ముందు అప్పీల్ కు ప్రాధాన్యత ఇవ్వవచ్చు.

5. **ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే పద్ధతులు**

- a. ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో <https://cms.rbi.org.in>లో పైల్ చేయడం కొనసాగించవచ్చు
- b. ఫిర్యాదులను అంకితమైన ఇమెయిల్ - [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ద్వారా కూడా దాఖలు చేయవచ్చు లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017లో ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రలైజ్డ్ రేసిదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్'కు సూచించిన ఫార్మాట్ లో పోస్ట్ ద్వారా పంపవచ్చు.
- c. ఫిర్యాదును సంప్రదింపు కేంద్రంలో హిందీ, ఆంగ్లం మరియు అందుబాటులో ఉన్న ప్రాంతీయ భాషలలో టోల్-ఫ్రీ నంబర్ - 14448కి (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)నమోదు చేయవచ్చు.

6. **ఫిర్యాదుల పరిష్కారం**

- a. అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు సాధారణంగా సారాంశంగా ఉంటాయి.
- b. సులభతరం, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కారం.
- c. పై విధంగా పరిష్కారం రాకపోతే, అంబుడ్స్మన్ అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు.

7. **ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి వివరాలు**

కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి RBI అంబుడ్స్మన్ కు ముందు ప్రాతినిధ్యం మరియు సమాచారం అందించడానికి కంపెనీ కింది అధికారిని ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ గా నియమించింది. పథకం యొక్క పత్రం అతని వద్ద అందుబాటులో ఉంది. దీనికి సంబంధించి ఏదైనా సమాచారం కోసం, అతన్ని ఇక్కడ సంప్రదించవచ్చు:

శ్రీ రోహిత్ శ్రీవాస్తవ  
 జనరల్ మేనేజర్ - లీగల్, రిస్క్ & కంప్లయన్స్

ట్రూ క్రెడిట్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్  
 CIN: U65190HR2017PTC070653  
 సర్కిల్ వర్క్, 5వ అంతస్తు, హుడా సిటీ సెంటర్, సెక్టార్ - 29, గురుగ్రామ్, హర్యానా - 122001  
 వెబ్సైట్: [www.truecredits.in](http://www.truecredits.in); టెలిఫోన్ నంబర్: 0124- 4642763; ఇమెయిల్: [nodalofficer.cg@truecredits.in](mailto:nodalofficer.cg@truecredits.in)

8. **ఇతరులు**

- a. ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం.
- b. ఫిర్యాదుదారుకు కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటిబి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారాన్ని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ ఉంది.