



రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021-ప్రధాన లక్షణాలు

నవంబర్ 12, 2021 తేదీనాటి నోటిఫికేషన్ రిఫరెన్స్ నంబర్ సిఇపిడి పిఆర్డి (CEPD. PRD) నెం S873/13.01.001/2021-22 ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI (ఆర్బిఐ)) మూడు అంబుడ్స్ మన్ పథకాలను అంటే (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2006; జూలై 01, 2017 వరకు సవరించబడిన విధంగా

(ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2019 ను రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021 (ద స్కీమ్)లో ఏకత్రం చేసింది. ఈ విధంగా, పేర్కొన్న పథకం దీని కస్టమర్ లను కవర్ చేస్తుంది:

- i. మునుపటి ఆర్థిక సంవత్సరం యొక్క ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ తేదీ నాటికి రూ. 50 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ డిపాజిట్ల పరిమాణం కలిగి ఉన్న అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు, షెడ్యూల్డ్ ప్రైమరీ (అర్బన్) సహకార బ్యాంకులు మరియు నాన్-షెడ్యూల్డ్ ప్రైమరీ (అర్బన్) కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకులు;
- ii. అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు మినహా); (a) డిపాజిట్లను ఆమోదించడానికి అధికారం కలిగి ఉన్న లేదా (b) గత ఆర్థిక సంవత్సరం ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ తేదీ నాటికి రూ. 100 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ ఆస్తుల పరిమాణంతో కస్టమర్ ఇంటర్ఫేస్ కలిగి ఉన్నవి
- iii. పథకం క్రింద నిర్వచించబడిన సిస్టమ్ భాగస్వాములు అందరూ.

కంపెనీతో కస్టమర్ ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడం:

ఫిర్యాదుల విషయంలో, సేవలో లోపానికి సంబంధించి కంపెనీ లేదా దాని శాఖల ప్రధాన కార్యాలయంలోని కస్టమర్ కేర్ యూనిట్తో కస్టమర్ వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదును కోరవచ్చు.

అంబుడ్స్ మన్ తో కస్టమర్ ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడం:

(1) ఫిర్యాదును అవసరమైన ఫార్మాట్లో పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్లైన్లో నమోదు చేయవచ్చు.

(2) భౌతిక రూపంలో సమర్పించబడినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుచే ఆ ఫిర్యాదు విధిగా సంతకం చేయబడాలి మరియు నిర్ణీత ఫార్మాట్లో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్- 160017” లో ఏర్పాటు చేయబడిన “సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్”కు పంపవచ్చు.

(3) భౌతిక మరియు ఇమెయిల్ ఫిర్యాదులు అందుకోవడానికి మరియు ప్రారంభ ప్రాసెసింగ్ కోసం RBI, చండీగడ్‌లో కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం ఏర్పాటు చేయబడింది.

(4) ప్రత్యేక ఇ-మెయిల్ - crpc@rbi.org.in ద్వారా ఏ భాషలోనైనా ఫిర్యాదు పంపవచ్చు.

(5) ఫిర్యాదుదారునికి ఫిర్యాదు చేయడానికి మార్గనిర్దేశం చేసేందుకు హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషల్లో టోల్-ఫ్రీ నంబర్- 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)తో సంప్రదింపు కేంద్రం కూడా పని చేస్తోంది.

గమనిక: అంబుడ్స్‌మన్ తీర్పు తెలుపగలిగిన అంబుడ్స్‌మన్ ముందుకు తీసుకురాగలిగిన వివాదంలో మొత్తంపై ఎటువంటి పరిమితి లేదు.

పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు ఫిర్యాదుదారు, నియంతృత సంస్థ (ఆర్‌ఇ (RE))కి ఫిర్యాదు వ్రాయాలి, ఒకవేళ:

- కంపెనీ నుండి ఒక నెలలోపు ప్రత్యుత్తరం అందకపోతే, లేదా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా RE ద్వారా తిరస్కరించబడితే లేదా, కస్టమర్ ప్రత్యుత్తరంతో అసంతృప్తిగా ఉంటే లేదా RE ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 30 రోజులలోపు అతనికి ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం అందకపోతే;
- కంపెనీ నుండి ప్రత్యుత్తరం అందిన ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు కస్టమర్ అంబుడ్స్‌మన్‌కి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- పేర్కొన్న ఫిర్యాదు ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధారిటీ ముందు ఇప్పటికే పెండింగ్‌లో ఉంటే; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధారిటీ ద్వారా మెరిట్‌ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినా లేదా వ్యవహరించబడినా, కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయకూడదు.

క్లాజ్ 10-ఒక ఫిర్యాదు నిర్వహించ-తగినది అనేందుకు కారణాలు

1) (1) వీటికి సంబంధించిన విషయాల్లో సేవలో లోపానికి సంబంధించి ఎటువంటి ఫిర్యాదులు ఈ పథకం

కింద ఉండవు: ఒక నియంతృత సంస్థ యొక్క వాణిజ్యపరమైన తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;

- (b) అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి వికేత మరియు నియంతృత సంస్థ మధ్య వివాదం;
- (c) నేరుగా అంబుడ్స్‌మన్‌ను ఉద్దేశించి చేయబడని ఫిర్యాదు;
- (d) నియంతృత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- (e) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఒక నియంతృత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;

- (f) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని ఒక సేవ;
- (g) నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం; మరియు
- (h) ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం ఎలా తీసుకుంటారు?

- సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులను మాత్రమే పరిగణించాలి.
- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలు స్వభావపరంగా సారాంశం అయి ఉండాలి;
- సయోధ్య ద్వారా పరిష్కారం - రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదుదారు మరియు కంపెనీ మధ్య పరస్పర ఒప్పందం ద్వారా ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది;
- ఒకవేళ, 15 రోజులలోపు సపోర్టింగ్ డాక్యుమెంట్లతో పాటు ప్రత్యుత్తరాన్ని సమర్పించడంలో RE విఫలమైతే, అందుబాటులో ఉన్న రికార్డ్లలో సాక్ష్యం ఆధారంగా అంబుడ్స్మన్ ఎక్స్-పార్ట్ గా కొనసాగవచ్చు మరియు తగిన ఉత్తరువు జారీ చేయవచ్చు లేదా తీర్పును జారీ చేయవచ్చు.
- ఏదైనా పరిష్కారానికి చేరుకోకపోతే, అటువంటి అవార్డు / ఆర్డర్ ను పాస్ చేయడానికిగల కారణాలతో ఫిర్యాదును అనుమతిస్తూ లేదా తిరస్కరిస్తూగానీ అంబుడ్స్మన్ ఒక ఆర్డర్ పాస్ చేస్తుంది;
- ఫిర్యాదుదారుకు ఏదైనా పర్యవసానంగా సంభవించే నష్టానికి, ఫిర్యాదుదారుని సమయం, అయిన ఖర్చులు మరియు ఫిర్యాదుదారు భరించిన వేధింపులు/మానసిక క్షోభ కోసం ఒక లక్ష రూపాయల వరకుకు అదనంగా రూ. 20 లక్షల వరకు పరిహారం అందించే అధికారం అంబుడ్స్మన్ కు ఉంటుంది.
- ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినా పరిగణించబడుతుంది, ఇలా జరిగిన సందర్భంలో:
 - a. అంబుడ్స్మన్ జోక్యంపై నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదుదారుతో అది పరిష్కరించబడింది; లేదా
 - b. ఫిర్యాదు పరిష్కారం యొక్క విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని ఫిర్యాదుదారు వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా అంగీకరించారు (అది రికార్డు చేయబడవచ్చు); లేదా
 - c. ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నారు.

గమనిక: పైన పేర్కొన్న క్లాజ్ 10 ప్రకారం లేదా సూచనలు అందించే లేదా మార్గదర్శకత్వం కోరే స్వభావంలో ఆ కేసు నిర్వహించబడ-తగినదిగాలేని షరతులలో లేదా సేవలో ఏ లోపం లేదని లేదా ఫిర్యాదుదారుకు ఆర్థిక నష్టం లేదా డామేజీ ఏమీ లేదని వారు గుర్తించినట్లయితే అంబుడ్స్మన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును



తిరస్కరించవచ్చు

అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చా?

- అవును, అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం అనేది అప్పీల్ చేయదగినది;
- అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను తీర్మానం అందుకున్న లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీల్ అథారిటీకి అప్పీల్ను ఎంచుకోవచ్చు.
- పత్రాలు మరియు సమయానుకూల సమాచారాన్ని సంతృప్తికరంగా అందించనందుకు, దానికి వ్యతిరేకంగా అంబుడ్స్మెన్ తీర్మానం జారీ చేసిన సందర్భాల్లో అప్పీల్ చేసే హక్కు నియంత్రిత సంస్థకు ఉండదు.
- ఛైర్మన్ /ఎండి/సిఇఓ (MD / CEO) ఆమోదం పొందిన తర్వాత తీర్మానం లేఖ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు RE అప్పీల్ కు వెళ్లవచ్చు;
- ఇంటిగ్రేటెడ్ పథకం కింద అప్పీల్ అథారిటీ అనేది ఆర్బిఐ యొక్క కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్ యొక్క ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్-ఇన్ చార్జ్ అయి ఉంటారు.
- కస్టమర్ ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఏదైనా ఇతర కోర్టు/ఫోరమ్/అధికారాన్ని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ కలిగి ఉంటారు.

గమనిక: మీరు స్కీమ్ యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం మరియు కస్టమర్ సంప్రదించగల కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాల కోసం <http://sbfc.com> ను కూడా చూడవచ్చు.

కస్టమర్ కు మార్గదర్శకత్వం అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే సూచన కోసం నవంబర్ 12, 2021 తేదీనాటి ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ నం. సిఇపిడి పిఆర్డి నం.S873/13.01.001/2021-22 కాపీని సిద్ధంగా ఉంచుకోవాలని కూడా మీకు సలహా ఇవ్వబడింది.



కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

Centre	Name & Contact Details of Nodal Officers of the Company	Area of Jurisdiction
HO @ Mumbai	The Manager, Customer Care SBFC Finance Private Limited, Neptune Element, Ground Floor, Plot No. F3 & F3-1, Road No. 22, Wagle Industrial Estate, Kishan Nagar, Thane West, Maharashtra – 400604 Toll Free No.: 022 68313333 Email: customercare@sbfc.com	Pan India
HO @ Mumbai	Ms. Rhutuja Parab Grievance Redressal Officer / Principal Nodal Officer SBFC Finance Private Limited., Unit No. 103 First Floor, C & B Square, Andheri Kurla Road, Chakala, Andheri east, Mumbai-400059 Tel:022-67875313 Email: management.sbfc@sbfc.com	Pan India
Chennai	Raj.Subramani Mob:9786166614 Email: raj.subramani@sbfc.com	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry
Mumbai	Pragnesh Soneji Mob:9327527279 Email: pragnesh.soneji@sbfc.com	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu



New Delhi	Gaurang Goel Mob: 7007184488 Email: gaurang.goel@sbfc.com	Delhi, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Haryana, Punjab, Union Territory of Chandigarh, Himachal Pradesh, and Rajasthan and State of Jammu and Kashmir
Kolkata	Shivendra Gupta Mob: 7980180567 Email: shivendra.gupta@sbfc.com	West Bengal, Sikkim, Odisha, Assam, Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Tripura, Bihar and Jharkhand