

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (RB-IOS), 2026

ముఖ్య లక్షణాలు

పథకం & ముఖ్య లక్షణాలగురించి

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం (RB-IOS), 2026 RBI నియంతృత్వ సంస్థల (RE) వినియోగదారుల కోసం RBI ఏర్పాటు చేసిన ఏకీకృత, పరిష్కార యంత్రాంగం. ఈ పథకం 2021 నాటి మునుపటి సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం స్థానంలో **1 జూలై 2026** నుండి అమల్లోకి వస్తుంది. ఈ పథకం పరిధిలోకి వచ్చే నియంతృత్వ సంస్థలపై వచ్చే ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం, తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన, వేగవంతమైన, వివాదరహిత ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించడమే దీని ప్రాథమిక లక్ష్యం.

వర్తింపు

RE నుండి సేవా లోపం ఎదుర్కొన్న ఏ కస్టమర్ అయినా ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి అర్హులు. ఈ పథకం పరిధిలోకి వచ్చే సంస్థలు: **వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు, సహకార బ్యాంకులు, అర్హత కలిగిన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (NBFCలు), నాన్-బ్యాంక్ ప్రీపెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ (PPI) జారీదారులు మరియు క్రెడిట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ కంపెనీలు.**

ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

A. ఫిర్యాదుకు గల కారణాలు:

RE యొక్క చర్య లేదా లోపం వలన సేవలో లోపం ఏర్పడి నష్టపోయిన ఏ వినియోగదారుడైనా, ఈ పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

“అధికృత ప్రతినిధి” అనగా, RBI అంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే విచారణలో ఫిర్యాదుదారునికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి, న్యాయవాది కాకుండా, సక్రమంగా నియమించబడి, వ్యత్యాసాలకు అధికారం పొందిన వ్యక్తి.

B. ఫిర్యాదు స్వీకరణకు గల నిబంధనలు:

I. ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు ఈ క్రింది షరతులు నెరవేరితేనే విచారణకు యోగ్యమవుతుంది:

- ఫిర్యాదు నేరుగా RBI అంబుడ్స్మన్ కు ఉద్దేశించబడాలి. అయితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ను కేవలం కాపీలో (ఇ-మెయిల్ ద్వారా గానీ లేదా భౌతిక రూపంలో గానీ) ఆమోదించడం/గుర్తించడం వంటి కమ్యూనికేషన్ ఇందులో చేర్చబడలేదు; మరియు
- ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదును స్వయంగా గానీ లేదా ఒక అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా గానీ దాఖలు చేయాలి, అల ప్రతినిధి న్యాయవాది కాకూడదు. ఆ న్యాయవాదే స్వయంగా బాధితుడు అయితే తప్ప; మరియు
- ఫిర్యాదుదారుడు పథకం యొక్క 11వ నిబంధనలో పేర్కొన్న విధంగా పూర్తి సమాచారాన్ని అందించాలి; మరియు
- ఫిర్యాదు దూషణాత్మకమైనది, అసంబద్ధమైనది లేదా వేధించే స్వభావం కలది కాకూడదు; మరియు
- ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారుడు సంబంధిత RE కి మొదటగా రాతపూర్వకంగా లేదా మరే ఇతర పద్ధతిలోనైనా ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి, మరియు ఫిర్యాదు చేసినట్లు ఫిర్యాదుదారుడు రుజువును సమర్పించగలగాలి; మరియు
- RE ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్, నేషనల్ పేమెంట్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా, లేదా కార్డ్ నెట్వర్క్ మార్గదర్శకాల ప్రకారం (ఏవైనా ఉంటే) నిర్దేశించిన సమయంలోగా, ఏది ఎక్కువైతే ఆ సమయంలోగా ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి సమాధానం అందకపోతే; లేదా RE అందించిన సమాధానం / పరిష్కారంతో ఫిర్యాదుదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే; మరియు

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (RB-IOS), 2026

ముఖ్య లక్షణాలు

- g. ఉప-నిబంధన (1)(f) లో పేర్కొన్న కాలపరిమితి ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా సంబంధిత RE నుండి చివరి సమాచార తేదీ నుండి, ఈ రెండింటిలో ఏది ఆలస్యమైతే ఆ తేదీ నుండి 90 రోజులలోపు ఫిర్యాదును RBI అంబుడ్స్మన్ కు చేయాలి; మరియు
- h. ఈ ఫిర్యాదు, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి గానీ లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారుల నుండి గానీ స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా, RBI అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయంలో ఇప్పటికే పెండింగ్ లో ఉన్న అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాకూడదు; లేదా
- i. ఈ ఫిర్యాదు, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి గానీ లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారుల నుండి గానీ స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా, RBI అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ద్వారా ఇప్పటికే యోగ్యతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడిన లేదా వ్యవహరించబడిన అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాకూడదు; మరియు
- j. ఆ ఫిర్యాదు, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి గానీ లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారుల నుండి గానీ స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా, ఇప్పటికే ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటీటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర న్యాయ లేదా పాక్షిక-న్యాయ వేదిక ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాకూడదు; లేదా
- k. ఈ ఫిర్యాదు, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి గానీ లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారుల నుండి గానీ స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటీటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర న్యాయ లేదా పాక్షిక-న్యాయ వేదిక ద్వారా, ఇప్పటికే యోగ్యతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడిన లేదా వ్యవహరించబడిన అదే మనోవేదనకు సంబంధించినది కాకూడదు; మరియు
- l. అటువంటి దావాల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి కాలం ముగియక ముందే RE కి ఫిర్యాదు చేయబడాలి.

II. కింది విషయాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు ఈ పథకం పరిధి నుండి మినహాయించబడ్డాయి:

- a. RE యొక్క వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయాలు లేదా తీర్పులకు సంబంధించిన విషయాలు;
- b. వికేత మరియు RE మధ్య వివాదం;
- c. RE యొక్క యాజమాన్యం లేదా కార్యనిర్వాహకులపై ఫిర్యాదులు;
- d. న్యాయ/పాక్షిక-న్యాయ లేదా శాసనబద్ధ లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా RE తీసుకున్న చర్య నుండి ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదు;
- e. రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలోకి రాని సేవ;
- f. RE ల మధ్య వివాదం;
- g. RE యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం;
- h. క్రెడిట్ ఇన్ స్పర్మిషన్ కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టం, 2005 లోని సెక్షన్ 18 లో పరిష్కారం అందించబడిన ఒక ఫిర్యాదు; మరియు
- i. పథకం కింద చేర్చబడని RE కస్టమర్లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు.

III. క్లాజ్ (I) కింద పేర్కొన్న అర్హతా షరతులతో సరిపోలని ఫిర్యాదులు మరియు పైన క్లాజ్ (II) లో పేర్కొన్న ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదుదారునికి తగిన సమాచారాన్ని అందించి, తదుపరి పరిశీలన లేకుండానే విచారణకు అనర్హమైనవిగా ప్రారంభంలోనే తిరస్కరించబడతాయి.

ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే ప్రక్రియ

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ (RB-IOS), 2026

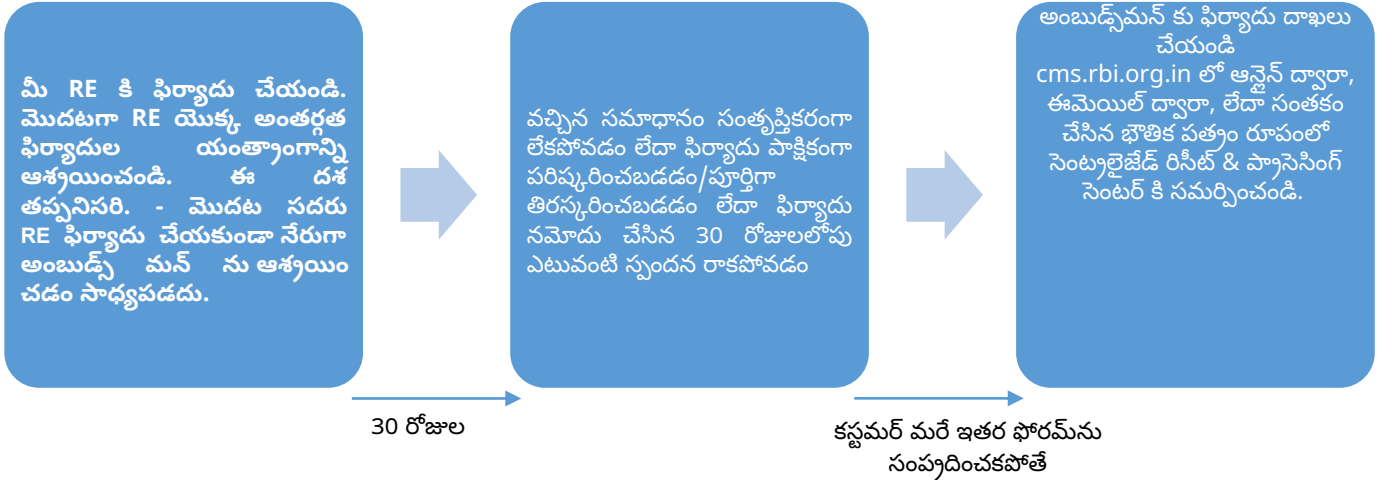
ముఖ్య లక్షణాలు

ఫిర్యాదులను ఈ క్రింది మార్గాలలో దేని ద్వారా అయినా సమర్పించవచ్చు:

(1) RBI ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ పోర్టల్ cms.rbi.org.in లో **ఆన్లైన్** ద్వారా

(2) CRPC, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు ఉద్దేశించి **ఇమెయిల్ ద్వారా**; లేదా

(3) **భౌతిక రూపంలో** ఫిర్యాదుదారు లేదా వారి అధీకృత ప్రతినిధి సరిగా సంతకం చేసి, CRPCకి ఉద్దేశించి, పోస్టు ద్వారా లేదా చేతితో అందజేయాలి. ఏదైనా RBI కార్యాలయంలో సమర్పించిన ఫిర్యాదులు తదుపరి ప్రాసెసింగ్ కోసం స్వయంచాలకంగా CRPCకి పంపబడతాయి. (చిరునామా: సెంట్రల్ డైరెక్ట్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగఢ్ - 160017)



అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్

- (1) తీర్పు వలన అసంతృప్తి చెందిన ఫిర్యాదుదారుడు, తీర్పు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, అప్పీలేట్ అథారిటీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగానికి ఇన్చార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్) ముందు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.
- (2) ఫిర్యాదుదారుడు నిర్ణీత సమయంలోగా అప్పీలు చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీలు అధికారి సంతృప్తి చెందినట్లయితే, వారు 30 రోజులకు మించని అదనపు గడువును ఇవ్వవచ్చు.

RBI అంబుడ్స్ మన్ తీర్పు

- (1) క్లాజ్ 16 కింద ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడకపోతే, ఈ క్రింది సందర్భాలలో RBI అంబుడ్స్ మన్ తీర్పును జారీ చేస్తారు:
 - a) క్లాజ్ 14(3) లో పేర్కొన్న విధంగా RE ద్వారా పత్రాలు/సమాచారం అందించకపోయినప్పుడు; లేదా
 - b) RBI అంబుడ్స్ మన్ ముందు ఉంచిన పత్రాలు మరియు సామాగ్రి ఆధారంగా క్లాజ్ 14(8) కింద విషయం పరిష్కారం కానప్పుడు.

అవార్డును జారీ చేసే ముందు ఇరు పక్షాలకు (మౌఖికంగా లేదా వ్రాతపూర్వకంగా) తమ వాదనలు వినిపించుకోవడానికి సహేతుకమైన అవకాశం కల్పించబడుతుంది.
- (2) అవార్డు యొక్క ఒక ప్రతిని ఫిర్యాదుదారునికి మరియు RE కి పంపాలి.
- (3) అవార్డు కాపీని అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలోగా, ఫిర్యాదుదారుడు సంబంధిత RE కి క్లెయిమ్ ను పూర్తిగా మరియు తుది పరిష్కారంగా అవార్డును అంగీకరిస్తున్నట్లు ఒక లేఖను సమర్పించకపోతే, జారీ చేయబడిన అవార్డు రద్దు చేయబడుతుంది మరియు ఎటువంటి ప్రభావం చూపదు.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ (RB-IOS), 2026

ముఖ్య లక్షణాలు

- (4) ఫిర్యాదుదారు నుండి అంగీకార పత్రం అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, RE తీర్పుకు కట్టుబడి ఉండాలి మరియు క్లాజ్ 17 నిబంధనలకు లోబడి, RBI అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఆ విషయాన్ని తెలియజేయాలి లేదా అప్పీలేట్ అథారిటీకి అప్పీల్ చేయాలి.
- (5) పథకం కింద చెల్లించదగిన పరిహారం మొత్తం:
- ఈ పథకం కింద పరిగణించబడే వివాదంలోని మొత్తంపై ఎటువంటి పరిమితి లేదు.
 - ఈ పథకం పర్యవసాన నష్టానికి ₹30 లక్షల వరకు పరిహారం అందిస్తుంది.
 - ఈ పథకం కింద, ఫిర్యాదుదారు అనుభవించిన వేధింపులు/మానసిక వేదనకు గాను ₹3 లక్షల వరకు పరిహారం అందించబడుతుంది.

గమనిక

- ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం
- ఫిర్యాదుదారుడు కోర్టును, ట్రిబ్యునల్‌ను, ఆర్బిటీటర్‌ను లేదా మరేదైనా ఇతర అధికార వేదికను ఆశ్రయించే స్వేచ్ఛను కలిగి ఉంటాడు.
- ఈ పథకం కాపీ మా శాఖలలో కూడా అందుబాటులో ఉంది.