

చివరి ఆమోదం తేదీ: 06-జనవరి-2026

"మాడ్యూల్ నంబర్ A6-02" 6వ అంతస్తు | బ్లాక్ ఎ, ఫేజ్ II ఐఐటీఎం రీసెర్చ్ పార్క్ కనగం గ్రామం | తారామణి | చెన్నై 600 113 | భారతదేశం
 ఇమెయిల్: info@kaleidofin.com | వెబ్: www.kaleidofincapital.com
 CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AA1CK6867C1ZG

ಕಾಲಿಡ್‌ಫಿನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021 - ముఖ్యాంశాలు

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్బిఐ") ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులో ఉంది. ఈ పథకం లో ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మన్ యంత్రాంగం అధికార పరిధి ని తటస్థం గా మలచడం ద్వారా 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్ మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. ఇది ఆర్ బిఐ యొక్క ప్రస్తుతం ఉన్న మూడు అంబుడ్స్ మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది, అవి (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2019.

1. వర్తింపు:

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934, బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం, 1949, చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్ చట్టం, 2007, మరియు క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీల (రెగ్యులేషన్) చట్టం, 2005 (30 ఆఫ్ 2005) యొక్క నిబంధనల ప్రకారం అన్ని రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీలు (దిగువ నిర్వచించినవి) తన ఖాతాదారులకు అందించే సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్ క్లెయిమ్స్ పరిష్కరించడం కొరకు ఈ స్కీం ఉద్దేశించబడింది.

2. నిర్వచనాలు

"అప్పీలేట్ అథారిటీ" అనగా, పథకాన్ని నిర్వహించే ఆర్ బిఐ యొక్క డిపార్ట్ మెంట్ యొక్క ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఇన్ ఛార్జ్ అని అర్థం;

"అధీకృత ప్రతినిధి" అనగా, అంబుడ్స్ మెన్ ముందు ప్రొసీడింగ్స్ లో ఫిర్యాదుదారునికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి న్యాయవాది కాకుండా వేరే వ్యక్తి అనగా, లిఖితపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం పొందిన వ్యక్తి;

"అవార్డు" అనగా, పథకమునకు అనుగుణముగా అంబుడ్స్ మెన్ చే ఆమోదించబడిన తీర్పు అని అర్థము;

"ఫిర్యాదు" అనగా, ఒక నియంతృత్వ సంస్థ యొక్క సేవలో లోపం ఉందని ఆరోపిస్తూ వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతర పద్ధతుల ద్వారా ప్రాతినిధ్యం వహించడం, మరియు పథకం కింద ఉపశమనం కోరడం;

"సేవలో లోపం" అనగా, ఏదైనా ఆర్థిక సేవ లేదా దానికి సంబంధించిన అటువంటి ఇతర సేవల్లో లోపం లేదా లోపం అని అర్థం, దీనిని నియంత్రిత సంస్థ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సి ఉంటుంది, దీని ఫలితంగా కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం జరగవచ్చు లేదా ఉండకపోవచ్చు;

"అంబుడ్స్ మెన్" లేదా "డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మెన్" అనగా, పథకం కింద రిజర్వ్ బ్యాంకుచే నియమించబడిన ఎవరైనా వ్యక్తి.

"ఆర్ బిఐ" అంటే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా అని అర్థం.

ಕಾಲಿಡ್‌ಫಿನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ | ಫೇವೆಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ఆర్పిఐ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021 వెర్షన్ 1.1

"రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ(లు)" లేదా "ఆర్ఈ" అనగా బ్యాంకు లేదా నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ, లేదా స్కీంలో నిర్వచించబడ్డ సిస్టమ్ పార్టీసిపెంట్ లేదా క్రెడిట్ ఇన్సర్మేషన్ కంపెనీ, లేదా ఆర్ బిఐ ద్వారా నియంత్రానుసారంగా పేర్కొనబడ్డ ఏదైనా ఇతర అన్వితం; పథకం కింద మినహాయించబడని మేరకు

"పథకం" అంటే ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా జారీ చేయబడిన అన్ని సవరణలు.

ఈ ముఖ్యమైన ఫీచర్లలో ఉపయోగించినప్పటికీ ఇందులో నిర్వచించబడిన ఏదైనా క్యాపిటలైజ్డ్ పదం స్కీం కింద పేర్కొనబడ్డ అర్థాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

3. అంబుడ్స్ మెన్ యొక్క అధికారాలు మరియు విధులు

- ఈ పథకం కింద విధులను నిర్వహించడానికి ఆర్పిఐ అంబుడ్స్మన్ మరియు డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్లను నియమించింది. నియంత్రిత సంస్థల వినియోగదారుల సేవల్లో లోపానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులను అంబుడ్స్ మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్ పరిశీలిస్తారు.
- అంబుడ్స్ మెన్ తీర్పును జారీ చేయగల అంబుడ్స్ మెన్ ముందు తీసుకురావడానికి వివాదంలో మొత్తానికి పరిమితి లేదు. ఏదేమైనా, ఫిర్యాదుదారు యొక్క సమయాన్ని కోల్పోవడం, అయ్యే ఖర్చులు మరియు ఫిర్యాదుదారు అనుభవించిన వేధింపులు/మానసిక వేదన కొరకు ఫిర్యాదుదారుకు కలిగే ఏదైనా పర్యవసానంగా జరిగిన నష్టానికి అదనంగా రూ. 20,00,000 (భారతీయ రూపాయలు ఇరవై లక్షలు) వరకు నష్టపరిహారం చెల్లించే అధికారం అంబుడ్స్ మెన్ కు ఉంటుంది.
- అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే మరియు మూసివేసే అధికారం అంబుడ్స్ మెన్ కు ఉంటుంది మరియు పథకం యొక్క క్లాజ్ 10 క్రింద వచ్చే ఫిర్యాదులను ముగించే అధికారం డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్ కు ఉంటుంది (దీని యొక్క సంక్షిప్త వివరాలు దిగువ పేరాగ్రాఫ్ 4 (ii) మరియు 4 (iii) లో ఇవ్వబడ్డాయి) మరియు పథకం యొక్క క్లాజ్ 14 క్రింద పేర్కొన్న విధంగా ఫెసిలిటేషన్ ద్వారా పరిష్కరించబడిన ఫిర్యాదులు (వీటి యొక్క సంక్షిప్త వివరాలు క్రింద పేరా 7 లో ఇవ్వబడ్డాయి).
- మునుపటి ఆర్థిక సంవత్సరంలో కార్యాలయ కార్యకలాపాల యొక్క సాధారణ సమీక్షతో కూడిన ఒక నివేదికను అంబుడ్స్ మన్ డిప్యూటీ గవర్నర్, ఆర్ బిఐకి పంపవలసి ఉంటుంది మరియు ఆర్ బిఐ కి అవసరమైన ఇతర సమాచారాన్ని అందించాల్సి ఉంటుంది.
- అంబుడ్స్ మెన్ నుంచి అందుకున్న రిపోర్ట్/సమాచారాన్ని ఆర్ బిఐ ప్రచురించవచ్చు.

4. ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం:

- ఫిర్యాదుకు ఆధారాలు: నియంత్రిత సంస్థ యొక్క చర్య లేదా ఉల్లంఘన వల్ల బాధపడే ఏ కస్టమర్ అయినా వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

కాలిడోఫిన్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఆర్థిక ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021 వెర్షన్ 1.1

(ii) పథకం కింద ఫిర్యాదు ఎప్పుడు మాత్రమే నిర్వహించబడుతుంది:

- a) ఫిర్యాదుదారుడు, పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశారు, మరియు:
 - i. ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా నియంత్రిత సంస్థచే తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును అందుకున్న 30 (ముప్పై రోజులు) లోపు ఫిర్యాదుదారుకు ఎటువంటి సమాధానం రాలేదు; మరియు
 - ii. ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదుకు రెగ్యులేటెడ్ అస్టిత్వం నుండి సమాధానం అందుకున్న 1 (ఒకటి) సంవత్సరంలోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం అందుకోనప్పుడు, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి 1 (ఒకటి) సంవత్సరం మరియు 30 (ముప్పై రోజులు) లోపున అంబుడ్స్ మెన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.
- b) ఫిర్యాదు అప్పటికే అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు:
 - i. అంబుడ్స్ మెన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా మెరిట్ ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది, ఒక అంబుడ్స్ మెన్ చేత, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులతో, లేదా సంబంధిత పార్టీలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ పక్షాలతో;
 - ii. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉండటం; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ, అదే ఫిర్యాదుదారుడి నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులు/పక్షాలతో కలిసి అందుకున్నా లేదా పొందకపోయినా, మెరిట్ ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడటం లేదా వ్యవహరించడం.
- c) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలిన లేదా చిరాకు కలిగించే స్వభావం కలిగి ఉండదు;
- d) అటువంటి క్లెయిమ్ కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి వ్యవధి ముగియకముందే నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది;
- e) ఫిర్యాదుదారుడు పథకం యొక్క క్లాజు 11 లో పేర్కొన్న విధంగా పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది (దిగువ పేరాగ్రాఫ్ 6 (ii) లో వివరించినట్లుగా);
- f) ఫిర్యాదుదారుడు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.

(iii) సేవ లోపం కోసం పథకం కింద ఫిర్యాదును దాఖలు చేయలేము, అటువంటి విషయం ఇమిడి ఉంటే:

- a) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- b) అప్పట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం;
- c) ఫిర్యాదు నేరుగా అంబుడ్స్ మెన్ కు ప్రస్తావించబడలేదు;
- d) రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ యొక్క మేనేజ్ మెంట్ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లకు విరుద్ధంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;

కాలిడోఫిన్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఆర్పిఐ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021 వెర్షన్ 1.1

- e) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారి యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా చర్య ప్రారంభించబడే వివాదం;
- f) ఆర్ బిఐ యొక్క నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవలు;
- g) నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం;
- h) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం;
- i) క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) చట్టం, 2005 యొక్క సెక్షన్ 18 లో పరిష్కారం అందించబడిన వివాదం; మరియు
- j) పథకం కింద చేర్చబడిన నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఖాతాదారులకు సంబంధించిన వివాదం.

5. ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే ప్రక్రియ:

- (i) **నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు:** వినియోగదారులు నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. కాలిడోఫిన్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ద్వారా అందించబడే సేవలకు సంబంధించి ఒకవేళ కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే, వారు దిగువ పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ ని సంప్రదించవచ్చు:

కాంటాక్ట్ సెంటర్ సమయాలు:	సోమవారం నుంచి శనివారం వరకు ఉదయం 09:30 నుంచి సాయంత్రం 6:30 వరకు
ఇమెయిల్:	help@kaleidofincapital.com
సంస్థాగత భాగస్వామ్య ఖాతాదారుల కొరకు టోల్ ఫ్రీ	1800-4197-536

సవిస్తరమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ www.kaleidofincapital.com వద్ద లభ్యం అవుతుంది.

- (ii) **ఒకవేళ ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ ద్వారా తిరస్కరించబడితే మరియు కస్టమర్ ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందినా లేదా రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ కంప్లైంట్ అందుకున్న 30 (ముప్పై) రోజులలోపు రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ నుండి ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం అందుకోకపోతే మరియు అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించి కస్టమర్ మరే ఇతర ఫోరమ్ ను సంప్రదించకపోతే:** అప్పుడు అంబుడ్స్ మెన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, ప్రయోజనం కొరకు డిజైన్ చేయబడ్డ పోర్టల్ ద్వారా ఆన్ లైన్ లో (<https://cms.rbi.org.in>). ఆర్పిఐ నోటిఫై చేసిన విధంగా సెంట్రలైజ్డ్ రిసీఫ్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ కు ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక మోడ్ ద్వారా కూడా ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదు, భౌతిక రూపంలో సమర్పించినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు లేదా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా సంతకం చేయాలి. ఫిర్యాదును అటువంటి ఫార్మేట్ లో సబ్మిట్ చేయాలి మరియు ఆర్ బిఐ ద్వారా పేర్కొనబడ్డ సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి.

6. ఫిర్యాదుల యొక్క ప్రాథమిక పరిశీలన

- (i) సూచనలు అందించడం లేదా మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ కోరే స్వభావం ఉన్న ఫిర్యాదులను చెల్లుబాటు అయ్యే ఫిర్యాదులుగా పరిగణించబడదు.
- (ii) పథకం యొక్క క్లాజ్ 10 కింద నిర్వహించలేని ఫిర్యాదులు వేరు చేయబడతాయి మరియు ఫిర్యాదుదారుకు తగిన కమ్యూనికేషన్ పంపబడతాయి.

కాలిడోఫిన్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఆర్థిక ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ స్కీమ్ 2021 వెర్షన్ 1.1

- (iii) మిగతా అన్ని ఫిర్యాదులు తదుపరి పరిశీలన కొరకు సంబంధిత అంబుడ్స్ మెన్ కార్యాలయానికి పంపబడతాయి.

7. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- అంబుడ్స్ మెన్ లేదా డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్ ఫిర్యాదుదారు మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఒక పరిష్కారాన్ని సులభతరం చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నాలు చేస్తారు.
- అంబుడ్స్ మెన్ ముందు ప్రొసీడింగ్స్ సారాంశ ప్రొసీడింగ్స్ మరియు అటువంటి ప్రొసీడింగ్స్ సాక్ష్యం యొక్క నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండవు. అంబుడ్స్ మెన్ ఫిర్యాదుకు సంబంధించి ఏదైనా పక్షాన్ని పరీక్షించవచ్చు మరియు వారి ఫ్లేట్ మెంట్ రికార్డ్ చేయవచ్చు.
- ఫిర్యాదు అందుకున్న 15 (పదిహేను) రోజుల్లోగా రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ తన రాతపూర్వక వెర్షన్ ను అంబుడ్స్ మెన్ ముందు దాఖలు చేయాలి ఉంటుంది. నియంత్రిత సంస్థ 15 (పదిహేను) రోజులు లేదా ఏదైనా ఇతర నిర్ణీత కాలవ్యవధిలోగా దాని వ్రాతపూర్వక సంస్కరణ మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, అంబుడ్స్ మెన్ రికార్డులో అందుబాటులో ఉన్న సాక్ష్యాల ఆధారంగా ఎక్స్-పార్టే ముందుకు సాగవచ్చు మరియు తగిన ఉత్తర్వును జారీ చేయవచ్చు లేదా అవార్డును జారీ చేయవచ్చు.
- అంబుడ్స్ మెన్ లేదా డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్ సంబంధిత పత్రాలు పార్టీల మధ్య పంచుకునేలా చూస్తారు మరియు అవసరమైతే సమావేశాలను ప్రారంభించవచ్చు. ఇరుపక్షాలు మంచి విశ్వాసంతో సహకరించాలి మరియు పత్రాలను సకాలంలో సమర్పించడంతో సహా ఆదేశాలను పాటించాలి.
- ఒకవేళ ఉభయపక్షాల మధ్య ఫిర్యాదు యొక్క ఏదైనా సామరస్యపూర్వక పరిష్కారం కుదిరినట్లయితే, దానిని రెండు పక్షాలు రికార్డ్ చేసి సంతకం చేయాలి.
- ఒక ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది: (ఎ) అంబుడ్స్ మెన్ జోక్యంతో ఫిర్యాదుదారు మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య పరిష్కరించబడింది; (బి) ఫిర్యాదుదారుడు తీర్మానంతో సంతృప్తిని ధృవీకరిస్తాడు; లేదా (సి) ఫిర్యాదుదారుడు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకుంటాడు.

8. అంబుడ్స్ మెన్ ద్వారా అవార్డు:

- డాక్యుమెంటు/సమాచారమును అందించనప్పుడు అంబుడ్స్ మెన్ ఒక తీర్పును జారీ చేస్తారు; లేదా ఉంచిన రికార్డుల ఆధారంగా సమస్య పరిష్కరించబడకపోవడం మరియు రెండు పక్షాలకు విచారణ జరిపే సహేతుకమైన అవకాశాన్ని కల్పించిన తరువాత.
- హేతుబద్ధమైన తీర్పును ఆమోదించేటప్పుడు, అంబుడ్స్ మెన్ బ్యాంకింగ్ చట్టం మరియు అభ్యాసం యొక్క సూత్రాలు, ఆర్ బిఐ ఆదేశాలు మరియు మార్గదర్శకాలు మరియు ఇతర

కాలిడోఫిన్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఆర్థిక ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ న్ స్కీమ్ 2021 వెర్షన్ 1.1

సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు. నిర్దిష్ట బాధ్యతలను నిర్వహించడానికి మరియు/లేదా ఏదైనా నష్టానికి ఫిర్యాదుదారుకు పరిహారం చెల్లించాలని అవార్డు నియంత్రిత సంస్థను ఆదేశించవచ్చు.

- (iii) ఫిర్యాదుదారుడు ఎదుర్కొన్న పర్యవసానంగా జరిగిన నష్టం లేదా రూ. 20,00,000 (భారతీయ రూపాయలు ఇరవై లక్షలు) ఏది తక్కువైతే అది కంటే ఎక్కువ మొత్తానికి నష్టపరిహారం ద్వారా చెల్లింపును ఆదేశించే తీరును జారీ చేసే అధికారం అంబుడ్స్ మెన్ కు లేదు. అంబుడ్స్ మెన్ ద్వారా ఇవ్వగల నష్టపరిహారం వివాదంలో ఇమిడి ఉన్న మొత్తానికి మినహాయించినది.
- (iv) ఫిర్యాదుదారుడు అప్పీల్ దాఖలు చేయాలని ప్రతిపాదిస్తే తప్ప, అంబుడ్స్ మెన్ నుండి తీర్పు అందుకున్న 30 (ముప్పై రోజులు) లోపుగా ఫిర్యాదుదారుడు అవార్డును ఆమోదించే లేఖను అందించిన తరువాత మాత్రమే అంబుడ్స్ మెన్ యొక్క తీర్పు అమల్లోకి వస్తుంది.
- (v) నియంత్రిత సంస్థ అప్పీల్ దాఖలు చేయాలని ప్రతిపాదిస్తే తప్ప, ఫిర్యాదుదారు నుండి అంగీకార లేఖను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 (ముప్పై రోజులు) వ్యవధిలో నియంత్రిత సంస్థ అవార్డును పాటించాలి.

9. ఫిర్యాదును తిరస్కరించడం:

- (i) డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మెన్ లేదా అంబుడ్స్ మెన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:
 - a) స్కీం యొక్క క్లాజు 10 కింద మెయింట్నెన్స్ చేయలేదా (పైన పేరాగ్రాఫ్ 4 (iii) మరియు 4 (iii)లో సంక్షిప్త వివరాలు ఇవ్వబడ్డాయి); లేదా
 - b) సలహాలు ఇవ్వడం లేదా మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ కోరే స్వభావం కలిగి ఉంటుంది.
- (ii) దిగువ పేర్కొన్న సందర్భాల్లో అంబుడ్స్ మెన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:
 - a) అతని అభిప్రాయం ప్రకారం సేవలో లోటు లేదు; లేదా
 - b) పర్యవసానంగా జరిగిన నష్టానికి కోరిన పరిహారం పరిహారం ఇవ్వడానికి అంబుడ్స్ మెన్ యొక్క శక్తికి మించినది; లేదా
 - c) ఫిర్యాదుదారు సహేతుకమైన శ్రద్ధతో ఫిర్యాదును అనుసరించలేదు; లేదా
 - d) ఫిర్యాదు తగిన కారణం లేకుండా; లేదా
 - e) ఫిర్యాదుకు విస్తృతమైన డాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక సాక్ష్యాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాల్సిన అవసరం ఉంది మరియు అంబుడ్స్ మెన్ ముందు ప్రొసీడింగ్స్ అటువంటి ఫిర్యాదు యొక్క తీర్పుకు తగినది కాదు; లేదా
 - f) అంబుడ్స్ మెన్ అభిప్రాయం ప్రకారం, ఫిర్యాదుదారుడికి ఎటువంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం లేదా అసౌకర్యం కలగదు.

10. అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్:

కాలిడోఫిన్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

**ఆర్థిక ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021
వెర్షన్ 1.1**

- (i) అంబుడ్స్ మెన్ ద్వారా ఒక తీర్పు లేదా ఫిర్యాదును తిరస్కరించడం ద్వారా బాధపడిన ఫిర్యాదుదారుడు, తీర్పు అందుకున్న తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడిన తేదీ నుండి 30 (ముప్పై రోజులు) లోపున, అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయడానికి ప్రాధాన్యత ఇవ్వవచ్చు. అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ దాఖలు చేసే హక్కు కూడా నియంత్రిత సంస్థకు ఉంది.
- (ii) అప్పీలేట్ అథారిటీ, ఫిర్యాదుదారుడు/నియంత్రిత సంస్థ సమయంలోగా అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందినట్లయితే, అప్పీల్ దాఖలు చేయడానికి తదుపరి 30 (ముప్పై రోజులు) మించకుండా అనుమతించవచ్చు.
- (iii) అప్పీలేట్ అథారిటీ సెక్రటేరియట్ అప్పీల్ ను పరిశీలించి, ప్రాసెస్ చేస్తుంది మరియు రెండు పార్టీలకు విచారణ జరిపేందుకు సహేతుకమైన అవకాశాన్ని కల్పించిన తరువాత, అప్పీలేట్ అథారిటీ అప్పీల్ ను కొట్టివేయవచ్చు, దానిని అనుమతించవచ్చు మరియు అంబుడ్స్ మెన్ యొక్క తీర్పు లేదా ఉత్తర్వును పక్కన పెట్టవచ్చు లేదా సవరించవచ్చు, ఆదేశాలతో తాజా పరిష్కారం కోసం విషయాన్ని రిమాండ్ చేయవచ్చు లేదా సముచితంగా భావించే ఏదైనా ఇతర ఉత్తర్వులను జారీ చేయవచ్చు. అప్పీలేట్ అథారిటీ యొక్క ఉత్తర్వు అంబుడ్స్ మెన్ ద్వారా జారీ చేయబడిన అవార్డు లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ ఉత్తర్వుల మాదిరిగానే ఉంటుంది.

11. గమనిక:

- (i) ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం.
- (ii) ఫిర్యాదుదారుడు కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారాన్ని ఆశ్రయించే స్వేచ్ఛ ఉంటుంది.

మరిన్ని వివరాల కొరకు, కంపెనీ వెబ్ సైట్ www.kaleidofincapital.com లేదా [ఆర్ బిఐ వెబ్ సైట్](http://www.rbi.org.in) www.rbi.org.in లో [లభ్యమయ్యే స్కీం వివరాలను దయచేసి రిఫర్ చేయండి](#). స్కీం యొక్క కాపీ మా ఆఫీసుల్లో కూడా లభ్యం అవుతుంది, అభ్యర్థన మేరకు రిఫరెన్స్ కొరకు కస్టమర్ కు ఇది అందించబడుతుంది.

ప్రిసిపల్ నోడల్ పేరు మరియు వివరాలు

అధికారి: శ్రీ. పునీత్ గుప్తా

ఇమెయిల్ ఐడి: PNO@kaleidofincapital.com

సంప్రదించండి: 044 6646 2701

చిరునామా: మాడ్యూల్ A6-02, 6వ అంతస్తు, బ్లాక్ A,
ఫేజ్ II, IITM రీసెర్చ్ పార్క్, కనగం గ్రామం,
తారామణి, చెన్నై - 600113

ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ యొక్క ఫిర్యాదు దాఖలు

పోర్టల్: <https://cms.rbi.org.in>

ఇమెయిల్: మీ సవిస్తర ఫిర్యాదును
crpc@rbi.org.in కు పంపండి

టోల్ ఫ్రీ నెంబరు- 14448తో సంప్రదించండి

భౌతిక మోడ్లో ఫిర్యాదును పంపవచ్చు -
సెంట్రలైజ్డ్ రసీప్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ -
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు,
సెక్టార్ 17, సెంట్రల్ విస్తా, చండీగఢ్ - 160017

కాలిడోఫిన్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

"మాడ్యూల్ నంబర్ A6-02" 6వ అంతస్తు | బ్లాక్ ఎ, ఫేజ్ II ఐఐఐఐఐఐ రీసెర్చ్ పార్క్ కనగం గ్రామం | తారామణి | చెన్నై 600 113 | భారతదేశం
ఇమెయిల్: info@kaleidofin.com | వెబ్: www.kaleidofincapital.com
CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

వెర్షన్	తేదీ	ద్వారా సమీక్షించబడింది	ద్వారా ఆమోదించబడింది	వ్యాఖ్యలు
1.0	06-నవంబర్-2025	సింధుజ ఎ.ఎం.	బోర్డు	సృష్టి
1.1	06-జనవరి-2026	సింధుజ ఎ.ఎం.	బోర్డు	పునర్విమర్శ

"మాడ్యూల్ నంబర్ A6-02" 6వ అంతస్తు | బ్లాక్ ఎ, ఫేజ్ II ఐఐటీఎం రీసెర్చ్ పార్క్ కనగం గ్రామం | తారామణి | చెన్నై 600 113 | భారతదేశం
ఇమెయిల్: info@kaleidofin.com | వెబ్: www.kaleidofincapital.com
CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG