

axio

axio

RBI ఏకీకృత అంబుడ్స్‌మన్
స్కీమ్, 2026 యొక్క

ప్రధానాంశాలు

భారతీయ రిజర్వు బ్యాంక్ - ఏకీకృత అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2026 యొక్క ప్రధానాంశాలు

ఏకీకృత అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2026, జులై 1, 2026 నుండి అమలులోకి వచ్చింది.

ఏకీకృత అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ యొక్క ప్రధానాంశాలు ఈ దిగువన ఇవ్వబడ్డాయి:

1. ఒక నియంత్రణ సంస్థ యొక్క సేవా లోపానికి దారితీసే చర్య లేదా ఉపేక్ష వలన మనస్తాపం చెందిన వినియోగదారుడు ఎవరైనా, ఈ స్కీమ్ కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా ఒక అధికారిక ప్రతినిధి ద్వారా ఒక ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు. 'సేవా లోపం' అనే పదము మినహాయింపుల నిర్దిష్ట జాబితాతో నిర్వచించబడింది.
2. భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు భారతదేశవ్యాప్తంగా ఫిర్యాదులు స్వీకరించటానికి సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సిఆర్పిసి) ని 4వ అంతస్తు, భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు, సెక్టర్ - 17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీఘడ్ - 160017 వద్ద స్థాపించింది.
3. RBI అంబుడ్స్మన్/RBI డెప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ ఒక పరిష్కారాన్ని అనుకూలపరచగలిగే లేదా ఒక అధికారికంగా తీర్పును ప్రకటించగలిగే RBI అంబుడ్స్మన్ ముందుకు తీసుకొని రాగలిగే వివాదములో మొత్తానికి పరిమితి లేదు.
4. ఫిర్యాదిదారునికి జరిగిన పర్యవసాన నష్టానికి, రూ. 30 లక్షల వరకు పరిహారాన్ని అందించే అధికారం RBI అంబుడ్స్మన్ కు ఉంటుంది. అదనంగా, ఫిర్యాదిదారుని సమయ నష్టము, అయిన ఖర్చులు, ఫిర్యాదిదారుడు అనుభవించిన వేధింపు/మానసిక వేదన మొదలైన వాటికి, ఒకవేళ ఉంటే, రూ. 3 లక్షల వరకు పరిహారాన్ని అందించే అధికారము కూడా RBI అంబుడ్స్మన్ కు ఉంటుంది.
5. ఈ స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదు దాఖలు చేయటానికి ముందస్తు-ఆవశ్యకతలు: -

- ఫిర్యాదు నేరుగా ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్మన్ కు పంపబడుతుంది. అయితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ కేవలం కాపీలో ఎండార్స్ చేయబడిన/గుర్తించబడిన కమ్యూనికేషన్ ను ఇది కలిగి ఉండదు (ఇ-మెయిల్ ద్వారా లేదా భౌతిక రూపంలో);
- ఫిర్యాదిదారుడి ద్వారా వ్యక్తిగతంగా లేదా బాధిత వ్యక్తి వకీలు అయితే తప్ప వకీలు ద్వారా కాకుండా అధికారిక ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయబడుతుంది;
- ఫిర్యాదిదారుడు స్కీమ్ యొక్క క్లాజ్ 11 లో నిర్దేశించబడిన ప్రకారం సంపూర్ణ సమాచారాన్ని అందిస్తారు;
- ఫిర్యాదు దూషణ లేదా అర్థరహితమైన లేదా కక్షసాధింపు స్వభావము కలిగి ఉండదు;
- ఫిర్యాదిదారుడు ముందుగా నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వకంగా కాని లేదా మరే విధానములో కాని ఫిర్యాదు చేసి ఉన్నారు, అలా ఫిర్యాదు చేసినట్లు రుజువును ఫిర్యాదిదారుడు స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదు చేసే ముందు అందించాలి;
- నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదు అందుకున్న తరువాత 30 రోజులలోపు లేదా భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా నిర్దేశించబడిన సమయములోపల ఫిర్యాదిదారుడు జవాబు అందుకోకపోతే లేదా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా అందుకున్న జవాబు/పరిష్కారముతో ఫిర్యాదిదారుడు సంతృప్తిచెందకపోతే;
- పైన పేర్కొనబడిన 30 రోజుల గడువు ముగిసిన తేదీ నుండి 90 రోజులలోపు లేదా సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థ నుండి చివరిగా కమ్యూనికేషన్ జరిగిన తేదీలోపు, ఏది తరువాత అయితే ఆ తేదీ లోపు, RBI అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడింది;
- ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాదు, ఇది ఇప్పటికే RBI అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ముందు పెండింగ్ లో ఉంది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి అందుకున్నా లేదా అందుకోకపోయినా లేదా ఫిర్యాదు అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాదు, ఇది ఇప్పటికే పరిష్కరించబడింది లేదా ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ద్వారా పరిష్కరించబడింది. ఒకే ఫిర్యాదుదారుడి నుంచి లేదా ఒకటి లేదా

అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారుల నుంచి అందుకున్నారా లేదా అందుకోకపోయినా;

- ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఏదైనా న్యాయస్థానము, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర న్యాయ లేదా క్వాజీ-న్యాయ ఫోరమ్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న అదే సమస్యకు సంబంధించినది కాదు, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి అందుకోబడినా లేదా తెలియకపోయినా లేదా ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఏదైనా న్యాయస్థానము, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర న్యాయ లేదా క్వాజీ న్యాయ ఫోరమ్ ద్వారా పరిష్కరించబడింది లేదా మెరిట్ ఆధారంగా పరిష్కరించబడిన అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాదు, అదే ఫిర్యాదిదారు నుండి లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదిదారులతో పాటు;
- నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963 కింద ఇటువంటి క్లెయిమ్స్ కొరకు సూచించబడిన సమయము ముగియకముందే చేయబడింది; మరియు
- ఫిర్యాదులో ఈ క్రింది అంశాలు ఉండవు:
 - నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు లేదా నిర్ణయానికి సంబంధించిన అంశాలు;
 - విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య ఒక వివాదము;
 - నియంత్రిత సంస్థ యొక్క యాజమాన్యము లేదా ఎక్సిక్యూటివ్స్ మధ్య సమస్యలు;
 - ఒక న్యాయస్థాన/క్వాజీ-న్యాయస్థానము లేదా చట్టబద్ధమైన లేదా చట్ట అమలు అధారిటీ యొక్క ఆదేశాలకు లోబడి నియంత్రిత సంస్థ యొక్క చర్యల కారణంగా తలెత్తిన సమస్యలు ;
 - రిజర్వు బ్యాంక్ యొక్క నియంత్రణ పరిధిలో లేని ఒక సేవ;
 - నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదము;
 - ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదము;

- క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) యాక్ట్, 2005 యొక్క సెక్షన్ 18 లో పరిష్కారము సూచించబడిన ఒక సమస్య; మరియు
- స్కీమ్ కింద చేర్చబడిన నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వినియోగదారులకు సంబంధించిన సమస్య.

6. ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానము:

- ఫిర్యాదును RBI పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్లైన్ లో దాఖలు చేయవచ్చు.
- ఫిర్యాదును crpc@rbi.org.in వద్ద ఎలెక్ట్రానిక్ విధానము (ఈమెయిల్) ద్వారా కూడా సబ్మిట్ చేయవచ్చు లేదా సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సిఆర్పిసి) ని 4వ అంతస్తు, భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు, సెక్షన్ - 17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీఘడ్ - 160017 కు భౌతిక విధానములో పంపించవచ్చు.
- ఎలెక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక విధానములో సబ్మిట్ చేయబడిన ఫిర్యాదు, ఏకీకృత అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2026 కు అనుబంధములో నిర్దేశించబడిన ఫార్మాట్ లో ఉండాలి.

7. సంస్థ నియమించిన ప్రిసిసిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి నియంత్రిత సంస్థ తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించుటకు మరియు సమాచారాన్ని అందించుటకు బాధ్యత వహిస్తారు. సంస్థ యొక్క ప్రిసిసిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాల కోసం దయచేసి మా వెబ్సైట్ <https://axio.co.in/regulatory> ను సందర్శించండి.

8. ఫిర్యాదు అందుకున్న తరువాత నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదు అందుకున్న 15 రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్ కు సంబంధిత దస్తావేజులతో కలిపి వ్రాతపూర్వక స్పందనను అందిస్తుంది. అయితే, అంబుడ్స్మన్, నియంత్రిత సంస్థ నుండి అంబుడ్స్మన్ కు సంతృప్తికరంగా వ్రాతపూర్వక అభ్యర్థన మేరకు, తన వ్రాతపూర్వక వర్షన్ మరియు దస్తావేజులను ఫైల్ చేయుటకు సరైనదని భావించిన సమయాన్ని ఇవ్వవచ్చు.

9. ఒకవేళ ఫిర్యాదు స్కీమ్ కింద నిర్వహించదగినది కాకపోతే దానిని ఏ దశలో అయినా అంబుడ్స్మన్/డెప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు.
10. ఒక తీర్పు వలన మనస్తాపం చెందిన ఒక ఫిర్యాదిదారుడు తీర్పు వెలువడిన లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు. RBI యొక్క కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ విభాగము యొక్క ఎక్సిక్యూటివ్ డైరెక్టర్-ఇన్ చార్జ్ ఈ స్కీమ్ కింద అప్పీలేట్ అథారిటీగా ఉంటారు.
11. సంతృప్తికరమైన మరియు సమయానుసార సమాచారము/దస్తావేజులు అందించనందుకు తనకు వ్యతిరేకంగా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా ఆదేశాలు జారీ చేయబడిన సందర్భాలలో నియంతృత్వ సంస్థకు అప్పీల్ చేసేందుకు హక్కు ఉండదు.
12. మరిన్ని వివరాల కోసం, దయచేసి axio వెబ్సైట్ <https://axio.co.in/regulatory> లేదా RBI వెబ్సైట్ www.rbi.org.in పై అందుబాటులో ఉన్న స్కీమ్ వివరాలను చదవండి. స్కీమ్ యొక్క కాపీ మా కార్యాలయాలలో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది. ఇది అభ్యర్థనపై రిఫరెన్స్ కోసం వినియోగదారుడికి అందించబడుతుంది.