axio

రిజర్వ్ బ్యాంకు - సమీకృత అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021 యొక్క ముఖ్యాంశాలు

ఆక్సియో (axio) అనేది భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకుతో రిజిస్టర్ చేసుకోబడిన బ్యాంకింగ్-యేతర ఆర్థిక వ్యవహారాల కంపెనీ అయిన క్యాప్‌ఫ్లోట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క బ్రాండ్ పేరుగా ఉంది

రిజర్వ్ బ్యాంకు - సమీకృత అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021 యొక్క ముఖ్యాంశాలు

భారతీయ రిజర్వు బ్యాంక్, ఆర్‌బిఐ యొక్క మూడు అంబుడ్స్‌మన్ పథకాలను సమీకృతం చేసింది, అవి: (I) ది బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2006; (ii) బ్యాంకింగ్-యేతర ఆర్థిక కంపెనీల కొరకు అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కొరకు అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2019; వీటిని ఒకే ఒక "రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021" గా సమీకృతం చేసింది. ఆర్‌బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ విధానము యొక్క పరిధిని తటస్థం చేస్తూ ఈ పథకం 'ఒకే దేశం ఒకే అంబుడ్స్‌మన్' విధానాన్ని పాటిస్తోంది.

సమీకృత అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021 నవంబర్ 12 వ తేదీ, 2021 నాడు అమలు లోనికి వచ్చింది.

ఈ క్రిందివి సమీకృత అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021 యొక్క ముఖ్యాంశాలుగా ఉన్నాయి:

1. క్రమబద్ధమైన సంస్థ యొక్క ఒక చర్య లేదా మినహాయింపుచే సేవలో లోపము ఫలితంగా బాధించబడిన ఎవరేని కస్టమర్ ఈ పథకం క్రింద స్వయంగా గానీ లేదా ఒక అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా గానీ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు. 'సేవలో లోపము' అనే పదము, నిర్దిష్టంగా పేర్కొనబడిన మినహాయింపుల యొక్క ఒక జాబితాతో నిర్వచించబడింది.

2. భారతదేశ వ్యాప్తంగా ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి గాను భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ కేంద్రీయ స్వీకార మరియు ప్రక్రియజరుపు కేంద్రమును (సిఆర్‌పిసి) చండీఘర్ లో నెలకొల్పింది.

3. ఒక ఫిర్యాదుదారు, తాను ఏ పథకం క్రింద అంబుడ్స్‌మన్ తో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయాలో అని గుర్తించాల్సిన అవసరం అతనికి/ఆమెకు ఇక ఏ మాత్రమూ లేదు. ప్రతి అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయ పరిధికి అతీతంగా ఈ పథకం తయారు చేయబడింది

4. అంబుడ్స్‌మన్ ఒక తీర్పును ఇవ్వడానికి గాను అంబుడ్స్‌మన్ ముందుకు తీసుకురావాల్సిన వివాదం లోని మొత్తంపై ఎటువంటి పరిమితీ లేదు.

5. పథకం క్రింద ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి గాను ముందస్తు ఆవశ్యకతలు: -

   - క్రమబద్ధమైన సంస్థకు ఒక లిఖితపూర్వక ఫిర్యాదును దాఖలు చేసి ఉండాలి, అది ఆ క్రమబద్ధమైన సంస్థచే పూర్తిగా/పాక్షికంగా తిరస్కరించబడి ఉండాలి లేదా ఆ క్రమబద్ధమైన సంస్థ ఫిర్యాదును అందుకున్న 30 రోజుల తర్వాత కూడా ఫిర్యాదుదారుకు ఎటువంటి సమాధానమూ అందకుండా ఉండాలి

   - క్రమబద్ధమైన సంస్థ నుండి ఫిర్యాదుదారు సమాధానం అందుకున్న 1 సంవత్సరం వ్యవధి లోపున లేదా ఎటువంటి సమాధానమునూ అందుకోని పక్షములో 1 సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల లోపున అంబుడ్స్‌మన్ కు ఫిర్యాదు చేయాలి.

- ఆ ఫిర్యాదు, అంబుడ్స్‌మన్ లేదా ఏదేని ఇతర కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మరే ఇతర వేదికచే ఇదివరకే అపరిష్కృతంగా ఉన్న/పరిష్కరించబడిన అదే చర్య యొక్క కారణానికి సంబంధించి అయి ఉండకూడదు.

- ఆ ఫిర్యాదు స్వాభావికంగా విచారణార్హము కానిది, నిష్ప్రయోజనమైనది లేదా తుచ్ఛమైనది అయి ఉండకూడదు

6. ఫిర్యాదు నింపుట కొరకు పద్ధతి: -

   - ఆర్‌బిఐ పోర్టల్ (https://cms.rbi.org.in) ద్వారా ఫిర్యాదును ఆన్‌లైన్ దాఖలు చేయవచ్చు

   - ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ రూపము (ఇమెయిల్) ద్వారా కూడా CRPC@rbi.org.in కు పంపించవచ్చు లేదా కేంద్రీయ స్వీకార మరియు ప్రక్రియ జరుపు కేంద్రమునకు భౌతిక రూపములో అందజేయవచ్చు
     రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్) 4 వ ఫ్లోర్, సెక్టార్ - 17,
     చండీఘర్ - 160017.

   - అదనంగా, ఒక టోల్ ఫ్రీ నంబరు - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)తో ఒక సంప్రదింపు కేంద్రము కూడా నెలకొల్పబడింది - మరియు మొదలుపెట్టడానికై హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషలలో పని చేస్తూ ఉంది, అది క్రమేపీ ఇతర భారతీయ భాషలకు కూడా విస్తరించబడుతుంది

7. సంస్థచే నియమించబడిన ప్రధాన నోడల్ అధికారి క్రమబద్ధమైన సంస్థకు ప్రాతినిధ్యం వహించేందుకు మరియు దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి క్రమబద్ధమైన సంస్థ తరఫున సమాచారమును అందజేసే బాధ్యత కలిగి ఉంటారు. కంపెనీ యొక్క ప్రధాన నోడల్ అధికారి యొక్క సంప్రదింపు వివరాల కొరకు దయచేసి మా వెబ్‌సైట్ https://axio.co.in/regulatory సందర్శించండి

8. ఫిర్యాదు అందిన మీదట క్రమబద్ధమైన సంస్థ, ఫిర్యాదు అందిన 15 రోజుల లోపున అంబుడ్స్‌మన్ కు సంబంధిత పత్రాలతో పాటుగా లిఖితపూర్వక సమాధానమును పొందుపరచవలసి ఉంటుంది. క్రమబద్ధమైన సంస్థ గనక తన లిఖిత వివరణ మరియు పత్రాల దాఖలుకు అదనపు సమయానికై అంబుడ్స్‌మన్ యొక్క సంతృప్తి మేరకు లిఖితపూర్వకమైన అభ్యర్థన చేసినట్లయితే, అప్పుడు అంబుడ్స్‌మన్ తాను సరియైనదిగా భావించిన అట్టి తదుపరి సమయాన్ని మంజూరు చేయవచ్చు.

9. ఒక ఫిర్యాదు గనక పథకం క్రింద నిర్వహించదగినది కానిచో, అంబుడ్స్‌మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్ ఆ ఫిర్యాదును ఏ దశలోనైనా తిరస్కరించవచ్చు.

10. ఒక తీర్పుచే బాధించబడిన ఒక ఫిర్యాదుదారు అట్టి తీర్పు అందిన లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడిన తేదీ నుండి 30 రోజుల లోపున, అప్పిలేట్ అధికారి సమక్షములో ఒక అప్పీలును దాఖలు చేసుకోవచ్చు. భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు యొక్క వినియోగదారు

    అవగాహన మరియు పరిరక్షణ విభాగము యొక్క బాధ్యులైన ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టరు ఈ పథకం క్రింద అప్పిలేట్ అధికారిగా వ్యవహరిస్తారు

11. సంతృప్తికరంగా మరియు సకాలములో సమాచారము/పత్రాలను సమర్పించని కారణంగా ఒక క్రమబద్ధమైన సంస్థకు వ్యతిరేకంగా అంబుడ్స్‌మన్ చే జారీ చేయబడిన తీర్పుపై ఆ సంస్థ అప్పీలుకు వెళ్ళే హక్కు ఉండదు.

12. మరిన్ని వివరాల కోసం, దయచేసి క్యాపిటల్ ఫ్లోట్ వెబ్‌సైట్ https://axio.co.in/regulatory లేదా ఆర్‌బిఐ వెబ్‌సైట్ www.rbi.org.inపై అందుబాటులో ఉన్న పథక వివరాలను చూడండి. ఈ పథకం యొక్క నకలు మా ఆఫీసులలో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది, కోరిన మీదట అది కస్టమరుకు సూచికగా ఇవ్వబడుతుంది