

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021- ముఖ్య విశిష్టతలు

ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 నవంబరు 12, 2021 నుంచి అమలులోకి వచ్చింది. ఆర్బిఐ ఒంబుడ్స్మన్ యంత్రాంగం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా 'ఒక దేశం ఒక ఒంబుడ్స్మన్' విధానాన్ని స్కీమ్ అవలంబిస్తోంది. ఆర్బిఐ యొక్క ఇప్పుడున్న మూడు ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్లను ఇది ఏకీకృతం చేస్తోంది, అవి ఏమిటంటే, (1) బ్యాంకింగ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2006; (2) ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ ఫర్ నాన్- బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీస్, 2018; మరియు (3) ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ ఫర్ డిజిటల్ ట్రాన్సాక్షన్స్, 2019

వర్తింపజేయుట: రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా క్రమబద్ధం చేసే సంస్థలన్నీ (అంటే బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సీలు/పెమెంట్ సిస్టమ్ ఆపరేటర్లు)

స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ప్రక్రియ:

I. **ఫిర్యాదుకు ఆధారాలు:** రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ (ఆర్ఐ) యొక్క ఏదైనా చర్య/ఒమిషన్ వల్ల సర్వీసులో లోపం కలిగితే స్వయంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు.

“ఫిర్యాదు” అంటే రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ పరంగా సర్వీసులో లోపం ఉందని ఆరోపిస్తూ రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతర పద్ధతుల ద్వారా రిప్రజెంటేషన్, మరియు స్కీమ్ కింద ఉపశమనం కోరడమని అర్థం;

“సర్వీసులో లోపం” అంటే చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ ఇవ్వవలసిన ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో లోపం లేదా తగినంతగా లేకపోవడమని అర్థం, దీనివల్ల కస్టమర్ కి ఆర్థిక నష్టం లేదా డేమేజ్ కలగవచ్చు.

“అధీకృత ప్రతినిధి” అంటే ఒంబుడ్స్మన్ ఎదుట ప్రొసీడింగ్ లో ఫిర్యాదుదారుకు ప్రాతినిధ్యం వహించేందుకు సంపూర్ణంగా నియమించబడిన మరియు అనుమతి ఇవ్వబడిన అడ్వోకేట్ (అడ్వోకేట్ బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప) కాకుండా ఇతర వ్యక్తి అని అర్థం.

II. **ఈ స్కీమ్ లో ఫిర్యాదుదారు అసత్యమాడరాదు:**

a) స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీకి రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేస్తే తప్ప మరియు

i. రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ సంపూర్ణంగా లేదా పాక్షికంగా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడితే తప్ప, మరియు రిప్లేతో ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తిచెందకపోతే తప్ప; లేదా ఫిర్యాదు రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీకి అందిన తరువాత 30 రోజుల లోపు ఫిర్యాదుదారుకు ఏదైనా రిప్లే అందకపోతే; మరియు

ii. ఫిర్యాదుకు రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ నుంచి ఫిర్యాదుదారుకు రిప్లే అందిన తరువాత ఒక సంవత్సరం లోపు ఒంబుడ్స్మన్ కి ఫిర్యాదు చేస్తే తప్ప లేదా, రిప్లే అందని చోట, ఫిర్యాదు తేదీ నుంచి ఒక సంవత్సరం 30 రోజుల లోపు అందితే తప్ప.

b) ఫిర్యాదు ఈ కింది వాటికి సంబంధించిన చర్యకు గల కారణం కాకపోతే:

- i. ఒంబుడ్స్మన్ ఎదుట పెండింగులో ఉన్నది లేదా మెరిట్స్ తో ఒంబుడ్స్మన్ చే పరిష్కరించినది లేదా డీల్ చేసినది, ఒకే ఫిర్యాదుదారు నుంచి అందినా లేదా అందకపోయినా లేదా ఈ కింది ఫిర్యాదుదారుల్లో ఒకరు లేదా ఎక్కువ మందితో పాటు, లేదా సంబంధిత పక్షాల్లో ఒకరు లేదా ఎక్కువ మందితో పాటు.
- ii. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ఎదుట పెండింగులో ఉన్నది; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ చే పరిష్కరించినది లేదా డీల్ చేసినది, సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పక్షాల్లో ఒకటి లేదా ఎక్కువ వాటితో పాటు లేదా అదే ఫిర్యాదుదారు నుంచి పొందినా లేదా పొందకపోయినా.

c) ఫిర్యాదు దుర్భాషలాడడై లేదా తుచ్చమైనదై లేదా వెక్కిరించేది అయివుండకూడదు;

d) ఇలాంటి క్లెయిమ్ల కోసం రెగ్యులేటర్ ఎంటిటీకి ఫిర్యాదు లిమిటేషన్ చట్టం, 1963లో ప్రిస్క్రయిట్ చేసిన పరిమితి కాలం గడువు ముగియడానికి ముందు చేయబడివుండాలి;

e) స్కీమ్ యొక్క క్లాజ్ 11లో తెలియజేసిన విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారం ఇస్తారు;

f) అడ్వోకేట్ బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప అడ్వోకేట్ కాకుండా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా లేదా స్వయంగా ఫిర్యాదుదారు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదు.

III. స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదును నిర్వహించబడకపోవడానికి కారణాలు ఈ కింది లాంటి ప్రమేయం ఉన్న విషయాలకు సంబంధమున్నవి-

a) ఆర్ ఇ యొక్క వాణిజ్య జడ్జిమెంట్/వాణిజ్య నిర్ణయం;

b) అవుట్ సోర్సింగ్ కాంట్రాక్టుకు సంబంధించిన ఆర్ ఇ మరియు వెండర్ మధ్య వివాదం;

c) ఒంబుడ్స్మన్ కి నేరుగా పంపని ఫిర్యాదు;

d) ఆర్ ఇ మేనేజ్మెంట్ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లపై సాధారణ ఫిర్యాదులు;

e) చట్టబద్ధ లేదా చట్టాన్ని అమలుచేసే అథారిటీ ఉత్తర్వులకు అనుగుణంగా చర్య తీసుకోబడిన వివాదం;

f) సర్వీసు ఆర్ బిఐ యొక్క రెగ్యులేటరీ అధికార పరిధిలో లేని సర్వీసు;

g) ఆర్ ఇల మధ్య వివాదం;

h) ఆర్ ఇ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధాలు ఉన్న వివాదం;

i) క్రెడిట్ ఇన్ ఫర్ మేషన్ కంపెనీల (రెగ్యులేషన్) చట్టం, 2005లోని సెక్షన్ 18లో ఇవ్వబడిన పరిష్కారానికి వివాదం; మరియు

j) స్కీమ్ లో చేర్చని రెగ్యులేటరీ ఎంటిటీ యొక్క ఖాతాదారులకు సంబంధించిన వివాదం.

ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే ప్రక్రియ:

ఆర్ ఇ కి రాతపూర్వక ఫిర్యాదు: ఫిర్యాదు దాఖలు చేసేందుకు మా సర్వీస్ టచ్ పాయింట్లు వేటివైనా ఖాతాదారు సంప్రదించవచ్చు

మరియు ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన సమయం నుంచి స్పందన ఆశించవచ్చు. సవివరమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ కింద లింకులో

ఇవ్వబడింది:

[Grievance Redressal Policy, Ecofy Finance Pvt. Ltd.](#)

నోడల్ అధికారి(ల) మరియు ప్రధాన నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు:

పేరు: శ్రీ నితేష్ మిసోదా

చిరునామా: లోవెల్ 12, బిర్లా అరోరా, సెంచురీ బజార్, డా. అన్ బీసెంట్ రోడ్డు, వర్గీ, ముంబయి - 400030

ఈమెయిల్ ఐడి: pno@ecofy.co.in

సంప్రదింపు నం.: 2265451100

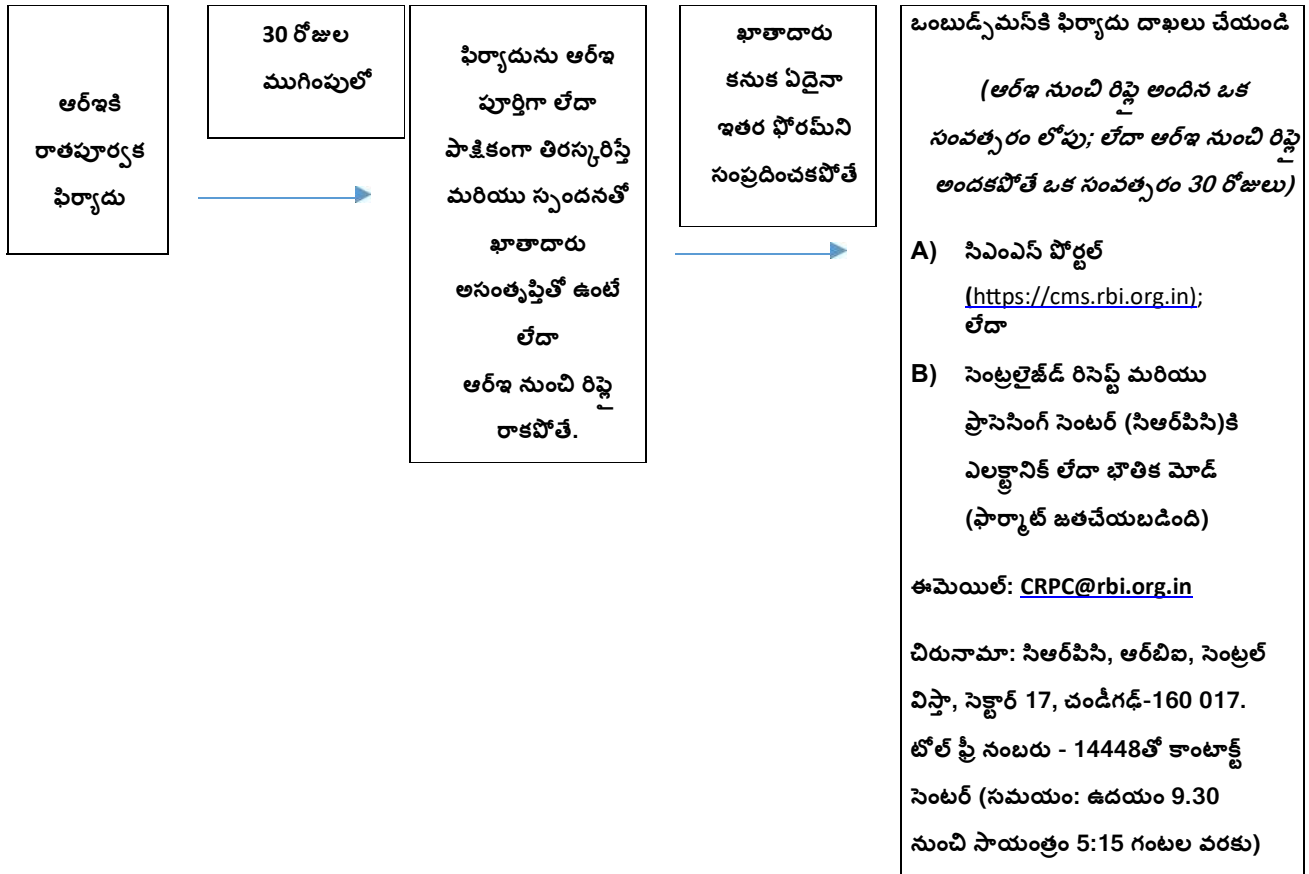
గ్రీవెన్స్ రెడ్రెసల్ ఆఫీసర్

పేరు: పేరు: మిస్ కొరియెనా రూబ్

చిరునామా: లోవెల్ 12, బిర్లా అరోరా, సెంచురీ బజార్, డా. అన్ బీసెంట్ రోడ్డు, వర్గీ, ముంబయి - 400030

ఈమెయిల్ ఐడి: gro@ecofy.co.in

సంప్రదింపు నం.: 7352521515



అప్పీలేట్ అధారిటీ ముందు అప్పీలు:

- ఫిర్యాదును ఒంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం తీర్పు లేదా తిరస్కరణ వల్ల బాధితుడైన ఫిర్యాదుదారు, ఫిర్యాదు తీర్పు లేదా తిరస్కరణ అందిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల లోపు, ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ డిపార్టుమెంట్ (సిఐపిడి), ఆర్బిఐకి అప్పీలు చేయడానికి ప్రాధాన్యం ఇవ్వవచ్చు.
- సమయం లోపల అప్పీలు చేయకపోవడానికి ఫిర్యాదుదారుకు తగినంత కారణం ఉన్నట్లుగా సంతృప్తి చెందితే అప్పీలేట్ అధారిటీ, 30 రోజులకు మించకుండా మరింత వ్యవధి ఇవ్వవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- ఒంబుడ్స్మన్ ఎదుట ప్రొసీడింగ్స్ సారాంశం మాత్రమే ఉంటుంది. ఫెసిలిటీషన్, కన్సిలియేషన్ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కారాన్ని పెంపొందిస్తారు. ఈ విషయంలో ఒక నిర్ణయానికి రాకపోతే, తీర్పు/ఉత్తర్వు జారీచేయవచ్చు.

గమనిక:

- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాదాల పరిష్కార యంత్రాంగం.
- కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఐటిబిని లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధారిటీని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ ఫిర్యాదుదారుకు ఉంది.

మరిన్ని వివరాల కొరకు, దయచేసి ఇకోఫై వెబ్సైట్ www.ecofy.co.inలో లేదా ఆర్బిఐ వెబ్సైట్ www.rbi.org.inలో లభించే స్కీమ్ వివరాలను దయచేసి చదవండి. స్కీమ్ కాపీ మా కార్యాలయాల్లో కూడా లభిస్తోంది, అభ్యర్థన మేరకు రిఫరెన్స్ కోసం ఖాతాదారుకు ఇది ఇవ్వబడుతుంది.