

**అనుబంధం 2: ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ 2021**

రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021 (స్కీమ్) నవంబర్ 2021లో ప్రారంభించబడింది.

ఈ స్కీమ్ ఆర్బిఐ యొక్క ప్రస్తుతమున్న మూడు అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్లను వికీకృతం చేస్తుంది, అవి (1) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2006; (2) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2018; మరియు (3) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2019. బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949 (1949లోని 10), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934 (1934 లోని 2) సెక్షన్ 45 ఎల్ సెక్షన్ 35వ ప్రకారం అందించబడిన అధికారాలను ఉపయోగించి రిజర్వ్ బ్యాంక్ రూపొందించిన స్కీమ్ మరియు చెల్లింపు మరియు సెటిల్‌మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007 (2007 లోని 51)లోని సెక్షన్ 18, ఆర్బిఐచే నియంత్రించబడి సంస్థలచే అందించబడిన సేవల్లో తోపానికి సంబంధించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదులకు బ్యాంక్ ద్వారా 30 రోజుల వ్యవధిలో మీ సమస్య పరిష్కరించబడకపోతే లేదా సమాధానం ఇవ్వకపోయినా ఉచితంగా పరిష్కరిస్తుంది.

ఆర్బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ మెకానిజం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ స్కీమ్ 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్‌మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది.

స్కీమ్ యొక్క కొన్ని ముఖ్యమైన లక్షణాలు:

1. అతను/ఆమె ఏ స్కీమ్ ప్రకారం అంబుడ్స్‌మన్ కి ఫిర్యాదు చేయాలో గుర్తించాల్సిన అవసరం లేదు.
2. స్కీమ్ 'సేవలో తోపా' అనేది ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి ఒక నిర్దిష్ట మినహాయింపుల జాబితాతో నిర్వచిస్తుంది. అందువల్ల, స్కీమ్లో జాబితా చేయబడిన కారణాల కింద కవర్ చేయబడలేదు అనే కారణంగా ఫిర్యాదులు ఇకపై తిరస్కరించబడవు.
3. ప్రతి అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయం అధికార పరిధిని ఈ స్కీమ్ తొలగించింది.
4. ఏదైనా భాషలో భౌతిక మరియు ఇమెయిల్ ఫిర్యాదుల రసీదు మరియు ప్రారంభ ప్రాసెసింగ్ కోసం ఆర్బిఐ, చండీగఢ్లో కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం ఏర్పాటు చేయబడింది.
5. రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే బాధ్యత మరియు నియంత్రిత సంస్థపై కస్టమర్లు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి సమాచారాన్ని అందించడం ప్రధాన నోడల్ అధికారి.
6. ఆర్బిఐ యొక్క వినయోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగానికి ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్-ఇన్-చార్జ్ పథకం కింద అప్పీలేట్ అధికారిగా ఉంటారు.
7. <https://cms.rbi.org.in>లో ఫిర్యాదులను ఆన్‌లైన్లో దాఖలు చేయడం కొనసాగించవచ్చు. ఫిర్యాదులను అంకితమైన ఇ-మెయిల్ ద్వారా ఫైల్ చేయవచ్చు లేదా ఫిజికల్ మోడల్లో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017 ఫారూట్లో ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్'కి పంపవచ్చు. టోల్-ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)తో సంప్రదింపు కేంద్రం - హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషలలో కూడా కోర్సు ప్రారంభించబడుతుంది మరియు త్వరలో ఇతర భారతీయ భాషలను కవర్ చేయడానికి విస్తరించబడుతుంది. కాంటాక్ట్ సెంటర్ యొక్క ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి సంబంధించిన సమాచారం/స్పష్టతలను అందిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడంలో ఫిర్యాదుదారులకు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.
8. మీరు ఆర్బిఐ వెబ్‌సైట్ మరియు సిఎంఎస్ పోర్టల్లో (<https://cms.rbi.org.in>) స్కీమ్ కాపీని పొందవచ్చు.