<u>ఆర్‌బీఐ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్</u>

బ్యాంకులు, ఎన్‌బీఎఫ్‌సీలు, ఇంకా డిజిటల్ పేమెంట్ సిస్టమ్‌ల కస్టమర్‌ల కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని క్రమబద్ధీకరించేందుకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్‌బీఐ) **అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021**ని ప్రవేశపెట్టింది.

నియంత్రిత సంస్థల కవరేజీ: ఈ స్కీమ్ కింది నియంత్రిత సంస్థలను కవర్ చేస్తుంది:

i. గత ఆర్థిక సంవత్సరంలో ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ తేదీ నాటికి రూ. 50 కోట్లు, అంతకు మించి డిపాజిట్లను కలిగి ఉన్న అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు, షెడ్యూల్డ్ ప్రాథమిక (అర్బన్) కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకులు, ఇంకా నాన్ షెడ్యూల్డ్ ప్రాథమిక (అర్బన్) కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకులు;

ii. అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు మినహా), అవి (a) డిపాజిట్లను సమీకరించేందుకు అధికారం కలిగి ఉంటాయి; లేదా (b) గత ఆర్థిక సంవత్సరం ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ తేదీ నాటికి రూ.100 కోట్లు, అంతకు మించి ఆస్తుల పరిమాణంతో కస్టమర్ ఇంటర్‌ఫేస్‌ను కలిగి ఉంటాయి;

iii. స్కీమ్ ప్రకారం నిర్వచించబడిన సిస్టమ్ పార్టిసిపెంట్‌లు అందరూ.

కీలకమైన ఫీచర్‌లు కింద ఉన్నాయి:

1. ఒక దేశం, ఒకే అంబుడ్స్‌మన్

- పలు స్కీమ్‌లకు బదులుగా, కస్టమర్‌లు ఫిర్యాదులు దాఖలు చేయడానికి ఇప్పుడు **ఒకే ఒక ప్లాట్‌ఫామ్** ఉంది.

2. ఫిర్యాదులను క్రమబద్ధంగా నిర్వహించడానికి **సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ & ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)** - ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి, ప్రాసెస్ చేయడానికి ఆర్‌బీఐ ద్వారా సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ & ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC) ఏర్పాటు చేయబడింది.

3. ''సేవల్లో లోపం'' విధానం

- ఈ స్కీమ్ ఫిర్యాదులకు నిర్దిష్ట కారణాలను జాబితా చేయయడానికి బదులుగా **సేవల్లో లోపానికి** సంబంధించిన ఫిర్యాదులను కవర్ చేస్తుంది.

- ఇది పరిధిని విస్తృతం చేయడంతో పాటు కస్టమర్‌లు ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడాన్ని సులభతరం చేస్తుంది.

4. CMS పోర్టల్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదు దాఖలు

- కస్టమర్‌లు **ఆర్‌బీఐకి చెందిన ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థ (CMS)** పోర్టల్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయవచ్చు: https://cms.rbi.org.in
- ఫిర్యాదులను ఈమెయిల్ లేదా భౌతిక లేఖల ద్వారా కూడా సమర్పించవచ్చు. వివరాలు దిగువున ఉన్నాయి.

సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC) కాంటాక్ట్ వివరాలు: అడ్రస్: రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్-160017, ఇండియా, ఫోన్: +91 172 2721071, ఫ్యాక్స్: +91 172 2701252 ఈమెయిల్: crpc@rbi.org.in

ఈ స్కీమ్ గురించి మరిన్ని వివరాల కోసం దయచేసి మా వెబ్‌సైట్ లింక్‌ను సందర్శించండి-

www.findocfinvest.com

ఆర్‌బీఐ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్

ప్రధాన నోడల్ అధికారి వివరాలు:

పేరు - శ్రీ అరిజిత్ ఘోష్

ఈమెయిల్ ఐడీ - arijit.ghosh@myfindoc.com

ఫోన్ నంబర్ - 9986726309