

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్
స్కీమ్, 2021

ముఖ్య విశేషాలు

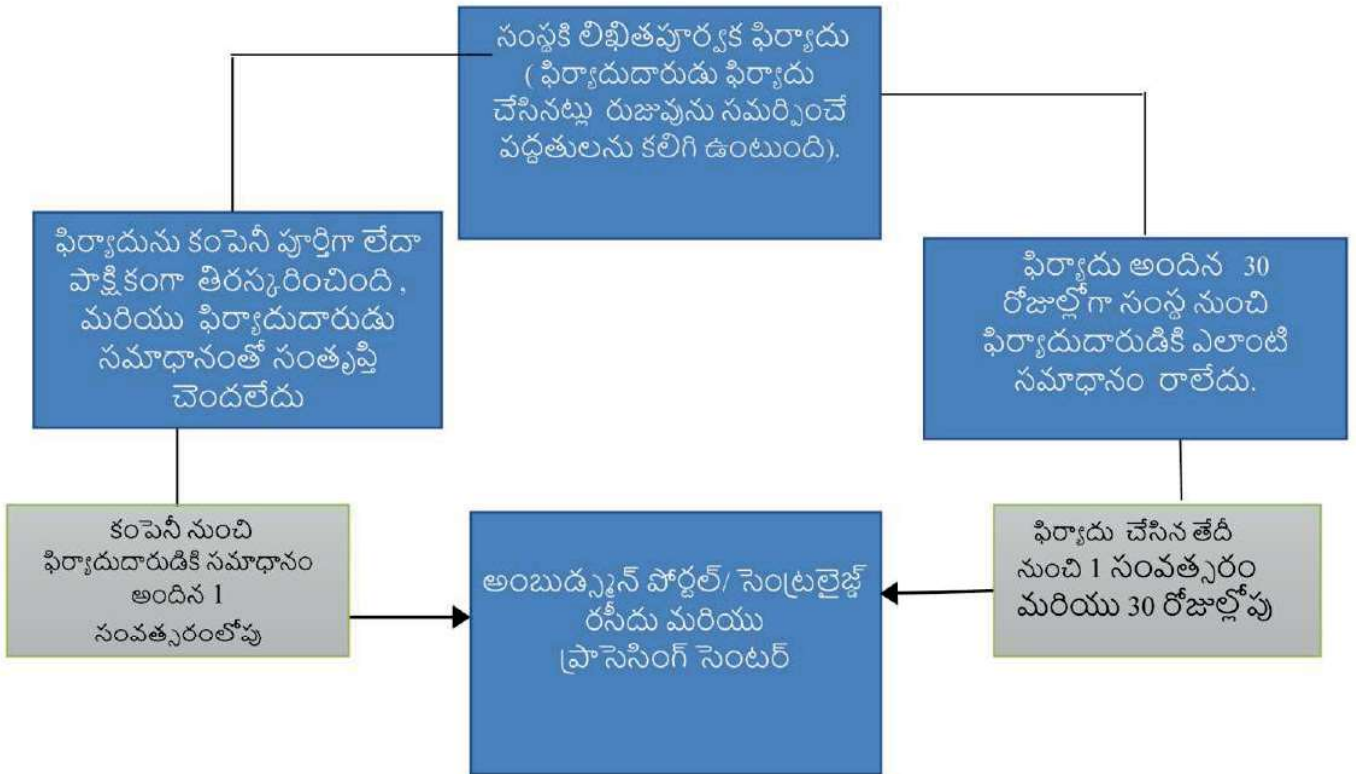
వర్తింపు:

పథకంలో నిర్వచించిన విధంగా బ్యాంకు లేదా నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ లేదా సిస్టమ్ పార్టీసిపెంట్ (చెల్లింపు వ్యవస్థలో పాల్గొనే వ్యక్తి) లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు పేర్కొనబడే ఏదైనా ఇతర సంస్థ అందించే సేవలకు ఈ పథకం వర్తిస్తుంది; ఈ పథకం కింద మినహాయించబడని మేరకు.

<p>కొనుగోలుదారు ద్వారా ఫిర్యాదు చేయడానికి కారణాలు :-</p>	<p>కంప్లైట్ నిర్వహించంచ పోవడానికి కారణాలు / సేవలో లోపం కొరకు ఎలాంటి ఫిర్యాదు చేయకపోవడం దీనికి సంబంధించిన విషయాలలో పథకం :-</p>
<p>బెరార్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ /Berar Finance Limited ("కంపెనీ") యొక్క చర్య లేదా తొలగింపు వల్ల సేవలో లోపం వల్ల బాధపడే ఏ కొనుగోలుదారు అయినా వ్యక్తిగతంగా లేదా పథకంలో నిర్వచించిన విధంగా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • కంపెనీ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం; • అవుట్స్పిరింగ్ ఒప్పందం సంబంధించి ఒక విక్రేత మరియు కంపెనీ మధ్య వివాదం; • అంబుడ్స్మన్ కు నేరుగా ఫిర్యాదు చేయకపోవడం ; • కంపెనీ యాజమాన్యం లేదా కార్యనిర్వాహకులు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు • చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారి యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడే వివాదం; • రిజర్వ్ బ్యాంక్ రెగ్యులేటరీ పరిధిలో లేని సేవ; • కంపెనీ మరియు ఇతర నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం; • కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగి-యాజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం. • ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న చర్య యొక్క ఒకే కారణానికి సంబంధించినది <ul style="list-style-type: none"> - అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నా లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా పరిష్కరించబడినా లేదా, అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినా ఒకే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకరి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులతో పాటు, లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ పక్షాల నుండి స్వీకరించబడినా లేదా పరిష్కరించబడినా; మరియు - ఏదైనా న్యాయస్థానం, న్యాయసభ లేదా మధ్యవర్తి లేదా మరే ఇతర ఘోరం లేదా అధికారి ముందు పెండింగ్ లో ఉంది; లేదా అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినా, ఒకే ఫిర్యాదుదారుడి నుండి లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులు/పక్షాల నుండి అందుకున్నా లేదా పొందకపోయినా,

	<ul style="list-style-type: none"> • ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా ప్రయోజనం లేకుండా, చికాకు కలిగించే స్వభావం కలిగి ఉంటుంది; • పరిమితి చట్టం, 1963 కింద నిర్దేశించిన, పరిమితి వ్యవధి ముగిసిన తరువాత సంస్థకి ఫిర్యాదు చేయబడింది; అటువంటి క్లెయిమ్ల కొరకు, • పథకంలోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారుడు పూర్తి సమాచారాన్ని అందించడు. • ఫిర్యాదుదారుడు వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా కాని ఒక న్యాయవాది కాకుండా (న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప) ఫిర్యాదు చేయబడదు.
--	--

కొనుగోలుదారు ఎలా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు?



అంబుడ్స్ మన్/సెంట్రలైజ్డ్ రిసీడు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ పై ఫిర్యాదు చేసే విధానం: -

1. ఇందుకోసం రూపొందించిన పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
2. ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా ఈ క్రింది చిరునామాలోని సెంట్రలైజ్డ్ రిసీఫ్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ కు సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదును భౌతిక రూపంలో సమర్పించినట్లయితే , ఫిర్యాదుదారుడు లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా సంతకం చేయబడాలి.
3. ఫిర్యాదు ఫారం (విడిగా అప్లోడ్ చేయబడింది) లో ఇవ్వబడ్డ ఫార్మాట్ లో ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ లో ఫిర్యాదు సబ్మిట్ చేయబడుతుంది మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా పేర్కొనబడ్డ అటువంటి సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి.

సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సి.ఆర్.పి.సి. వివరాలు

సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సి.ఆర్.పి.సి.)
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెంట్రల్ విస్టా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్-160 017
Email:-crpc@rbi.org.in
టోల్ ఫ్రీ నెంబరు. - 14448

1. అంబుడ్స్మన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటారు?

- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణ సారాంశంగా ఉంటుంది.
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది-> చేరుకోకపోతే, అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు.

2. అంబుడ్స్ మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ఒక కస్టమర్ అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చా?

అవును, అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం అప్పీల్ చేయదగినది > అప్పీలేట్ అథారిటీ : రిజర్వ్ బ్యాంక్ డిపార్ట్మెంట్ ఇన్ ఛార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ > అప్పీల్ అవార్డు అందుకున్న 30 రోజుల్లోగా లేదా ఫిర్యాదు తీరస్కరణకు గురైన 30 రోజుల్లోగా అప్పీల్ చేయాలి).

సూచన

- ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం
- ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కొరకు ఇతర న్యాయస్థానం / ఫోరం/అధికారిని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ కొనుగోలుదారుకు ఉంటుంది.

పథకం యొక్క మరిన్ని వివరాల కొరకు <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> చూడండి.

బెరార్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ ఆఫీసర్

పేరు: శ్రీమతి స్నేహల్ జైస్వాల్, డిప్యూటీ కంపెనీ సెక్రటరీ

చిరునామ: అవినీష టవర్, మెహదియ చౌక్, దాంట్లీ, నాగపూర్ - 440012

టెలిఫోన్: 0712- 6663999 (extn no: 272)/ 9766687419

ఈ-మెయిల్: gro@herafinance.com

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని సోమవారం నుంచి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10 గంటల నుంచి సాయంత్రం 6.30 గంటల వరకు, శనివారం ఉదయం 10 గంటల నుంచి మధ్యాహ్నం 3.30 గంటల వరకు (ప్రభుత్వ సెలవులు మినహా) సంప్రదించవచ్చు.