

ది రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఏకీకృత స్వతంత్ర న్యాయాధికారి పథకం, 2021

బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949 (1949 యొక్క 10) యొక్క సెక్షన్ 35A, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934 (1934 యొక్క 2) యొక్క సెక్షన్ 45L మరియు పేమెంట్ మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007 (2007 యొక్క 51)లోని సెక్షన్ 18 ప్రకారం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాచే నియంత్రించబడే సంస్థల ద్వారా అందించబడిన సేవలకు సంబంధించి వినియోగదారు ఫిర్యాదులను త్వరితగతిన మరియు తక్కువ ఖర్చుతో పరిష్కరించే పథకం.

అధ్యాయం I

పరిచయం

1. సంక్షిప్త శీర్షిక, ఆరంభం, పరిధి మరియు వర్తింపు

- (1) ఈ పథకాన్ని రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఏకీకృత స్వతంత్ర న్యాయాధికారి పథకం, 2021 అని అనవచ్చు.
- (2) రిజర్వ్ బ్యాంక్ పేర్కొన్న తేదీ నుండి ఇది అమల్లోకి వస్తుంది.
- (3) దీని పరిధి భారతదేశం అంతటా ఉంటుంది.
- (4) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934, బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949 మరియు పేమెంట్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007 యొక్క నిబంధనల ప్రకారం భారతదేశంలోని ఒక నియంత్రిత సంస్థ తన వినియోగదారులకు అందించే సేవలకు ఈ పథకం వర్తిస్తుంది.

2. పథకం యొక్క నిలుపుదల

- (1) ఆ విధంగా చేయడం ఆవశ్యకమని, రిజర్వ్ బ్యాంక్ సంతుష్టి చెందితే, ఆదేశంలో పేర్కొన్న కాలవ్యవధికి, పథకం యొక్క అన్ని లేదా ఏదైనా నిబంధనల యొక్క చర్యలను, సాధారణంగా లేదా పేర్కొన్న ఏదైనా నియంత్రిత సంస్థకు సంబంధించి నిలిపివేయవచ్చు.
- (2) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశం ద్వారా, పైన పేర్కొన్న విధంగా ఆదేశించిన ఏదైనా నిలుపుదల కాలాన్ని, ఎప్పటికప్పుడు, అది సముచితమని భావించిన వ్యవధి మేరకు పొడిగించవచ్చు.

3. నిర్వచనాలు

- (1) సందర్భం మరొకటి అయితే తప్ప, పథకంలో:
 - (a) "అప్పీలేట్ అథారిటీ" అనగా పథకాన్ని నిర్వహించే రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క శాఖ యొక్క ఇన్ ఛార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్;
 - (b) "అపిలేట్ అథారిటీ సెక్రటేరియట్" అనగా రిజర్వ్ బ్యాంక్లోని పథకాన్ని నిర్వహించే విభాగం;

(c) "అదీకృత ప్రతినీధి" అనగా, ఒక న్యాయవాది కాకుండా, విచారణలో స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ముందు ఫిర్యాదుదారునికి ప్రాతినీధ్యం వహించడానికి వ్రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం పొందిన ఒక వ్యక్తి;

(d) "తీర్పు" అనగా పథకానికి అనుగుణంగా స్వతంత్ర న్యాయాధికారి జారీ చేసిన తీర్పు;

(e) "బ్యాంక్" అనగా, పథకం కింద మినహాయించబడని మేరకు, బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949లో నిర్వచించబడిన విధంగా ఒక 'బ్యాంకింగ్ కంపెనీ', 'సంబంధిత కొత్త బ్యాంక్', 'రీజనల్ రూరల్ బ్యాంక్', 'స్టేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా', బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949 లోని సెక్షన్ 56 (c)లో నిర్వచించబడిన ఒక 'సహకార బ్యాంకు, కానీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ పేర్కొన్న విధంగా రిజల్యూషనులో ఉన్న లేదా మూసివేయబడుతున్న లేదా ఆదేశాల క్రింద ఉన్న ఒక బ్యాంక్ లేదా ఏదైనా ఇతర బ్యాంకును కలిగి ఉండదు;

(f) "ఫిర్యాదు" అనగా వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా నియంత్రిత సంస్థ యొక్క సేవలో లోపాన్ని గురించి ఆరోపించడం మరియు పథకం కింద ఉపశమనం కోరడం;

(g) "సేవలో లోపం" అనగా ఒక నియంత్రిత సంస్థ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించవలసిన ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో లోపం లేదా కొరత, దీని వలన వినియోగదారుకు ఆర్థిక నష్టం లేదా హాని ఉండవచ్చు లేదా ఉండకపోవచ్చు;

(h) "డిప్యూటీ స్వతంత్ర న్యాయాధికారి" అనగా పథకం కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియమించిన ఎవరైనా వ్యక్తి;

(i) "నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ" (ఎన్ బి ఎఫ్ సి) అనగా, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934 లోని సెక్షన్ 45-1 (f)లో నిర్వచించబడిన ఎన్ బి ఎఫ్ సి మరియు పథకం కింద మినహాయించబడని మేరకు రిజర్వ్ బ్యాంక్లో రిజిస్టర్ చేయబడినది, కానీ కోర్ ఇన్వెస్ట్మెంట్ కంపెనీ (సి ఐ సి), ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ డెవ్ ఫండ్-నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (ఐ డి ఎఫ్ - ఎన్ బి ఎఫ్ సి), నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (ఎన్ బి ఎఫ్ సి - ఐ ఎఫ్ సి), రిజల్యూషనులో ఉన్న లేదా మూసివేయబడుతున్న / లిక్విడేషనులో ఉన్న కంపెనీని, లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ పేర్కొన్న ఏదైనా ఇతర ఎన్ బి ఎఫ్ సి ని కలిగి ఉండదు;

వివరణ: సి ఐ సి మరియు ఐ డి ఎఫ్ - ఎన్ బి ఎఫ్ సి అనే పదాలు ఆర్ బి ఐ ఆదేశాల ప్రకారం వాటికి కేటాయించిన ఒకే రకమైన అర్థాన్ని కలిగి ఉంటాయి.

(j) "నియంత్రిత సంస్థ" అనగా ఒక బ్యాంకు లేదా బ్యాంకింగ్ తర ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ లేదా పథకంలో నిర్వచించబడిన సిస్టమ్ పార్టీసిపెంట్, లేదా ఎప్పటికప్పుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా పేర్కొనబడే ఏదైనా ఇతర సంస్థ; పథకం కింద మినహాయించబడని మేరకు;

(k) "సెటిల్మెంట్" అనగా ఈ పథకంలోని నిబంధనల ప్రకారం, సులభతరం లేదా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు విషయంలో సదరు పక్షాల అంగీకారం;

(l) "సిస్టమ్ పార్టిసిపెంట్" అనగా, పేమెంట్ మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007లో నిర్వచించిన విధంగా చెల్లింపు వ్యవస్థలో పాల్గొనే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ మరియు సిస్టమ్ ప్రొవైడర్ కాకుండా ఇతర వ్యక్తి.

(m) "సిస్టమ్ ప్రొవైడర్" అనగా, పేమెంట్ మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007లోని సెక్షన్ 2లో నిర్వచించిన విధంగా అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థను నిర్వహించే వ్యక్తిని కలిగి ఉంటుంది;

(n) "ది రిజర్వ్ బ్యాంక్" అనగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934లోని సెక్షన్ 3 కింద ఏర్పాటైన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా.

(2) ఉపయోగించబడిన మరియు పథకంలో నిర్వచించబడిన, కానీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934 లేదా బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949 లేదా పేమెంట్ మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007 లేదా పైన పేర్కొన్న చట్టాల ద్వారా అందించబడిన దాని అధికారాల అమలులో రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన నిబంధనలు లేదా మార్గదర్శకాలు లేదా ఆదేశాల్లోని పదాలు మరియు వ్యక్తీకరణలు, వాటికి కేటాయించబడిన సంబంధిత అర్థాలను కలిగి ఉంటాయి.

అధ్యాయం II

ది రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఏకీకృత స్వతంత్ర న్యాయాధికారి పథకం, 2021 క్రింద కార్యాలయాలు

4. స్వతంత్ర న్యాయాధికారి మరియు డిప్యూటీ స్వతంత్ర న్యాయాధికారి యొక్క నియామకం మరియు పదవీకాలం

(1) పథకం కింద వారికి అప్పగించిన విధులను నిర్వహించడానికి రిజర్వ్ బ్యాంక్ తన అధికారులలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందిని స్వతంత్ర న్యాయాధికారి మరియు డిప్యూటీ స్వతంత్ర న్యాయాధికారిగా నియమించవచ్చు.

(2) స్వతంత్ర న్యాయాధికారి లేదా డిప్యూటీ స్వతంత్ర న్యాయాధికారి నియామకం, సందర్భానుసారంగా, ఒకసారికి మూడు సంవత్సరాల వ్యవధికి మించకుండా ఉంటుంది.

5. స్వతంత్ర న్యాయాధికారి కార్యాలయం యొక్క స్థానం

(1) స్వతంత్ర న్యాయాధికారి కార్యాలయాలు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా నిర్దేశించబడే ప్రదేశాలలో ఉండాలి.

(2) ఫిర్యాదులను త్వరితగతిన పరిష్కరించేందుకు, ఫిర్యాదుకు సంబంధించి అవసరమైన మరియు సరైనదిగా పరిగణించిన విధంగా, మరియు అటువంటి ప్రదేశాలలో స్వతంత్ర న్యాయాధికారి సిట్టింగులను నిర్వహించవచ్చు.

6. ఒక కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం ఏర్పాటు

(1) పథకం కింద దాఖలైన ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి మరియు వాటిని ప్రాసెస్ చేయడానికి రిజర్వ్ బ్యాంక్ అది నిర్ణయించిన విధంగా ఏదైనా ప్రదేశంలో ఒక కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది.

(2) పథకం కింద ఆన్‌లైనులో చేసిన ఫిర్యాదులు పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>)లో నమోదు చేయబడతాయి. పోస్టల్ మరియు హ్యాండ్ డెలివరీ చేసిన ఫిర్యాదులతో సహా, ఎలక్ట్రానిక్ మార్గం (ఇ-మెయిల్) మరియు భౌతిక రూపంలో ఉన్న ఫిర్యాదులు, పరిశీలన మరియు ప్రారంభ ప్రాసెసింగ్ కొరకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ స్థాపించబడిన ప్రదేశానికి పంపబడతాయి.

అయితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క ఏదైనా కార్యాలయంలో నేరుగా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులు తదుపరి చర్య కోసం కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి పంపబడతాయి.

7. స్వతంత్ర న్యాయాధికారి కార్యాలయాల మరియు కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం యొక్క సిబ్బంది

స్వతంత్ర న్యాయాధికారి మరియు కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్ర కార్యాలయాలు తగినంత సిబ్బందితో ఉన్నాయని రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది మరియు వాటి ఖర్చును భరిస్తుంది.

అధ్యాయం III

స్వతంత్ర న్యాయాధికారి యొక్క అధికారాలు మరియు విధులు

8. అధికారాలు మరియు విధులు

- (1) సేవలో లోపానికి సంబంధించి నియంత్రిత సంస్థల వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను స్వతంత్ర న్యాయాధికారి / డిప్యూటీ స్వతంత్ర న్యాయాధికారి పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు.
- (2) స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ముందుకు తీసుకువచ్చే, స్వతంత్ర న్యాయాధికారి తీర్పును జారీచేసే వివాదానికి సంబంధించిన మొత్తంపై ఎటువంటి పరిమితి లేదు. అయితే, ఫిర్యాదుదారుడు వెచ్చించిన సమయం, చేసిన ఖర్చులు మరియు భరించిన వేధింపులు / మానసిక వేదన పరంగా ఫిర్యాదుదారునికి కలిగిన నష్టానికి అదనంగా లక్ష రూపాయల వరకుతో సహా పర్యవసానంగా ఫిర్యాదుదారుకు ఏదైనా నష్టం వాటిల్లితే, 20 లక్షల రూపాయలు వరకు పరిహారం అందించే అధికారం స్వతంత్ర న్యాయాధికారికి ఉంటుంది.
- (3) స్వతంత్ర న్యాయాధికారికి అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే మరియు ముగించే అధికారం ఉండగా, డిప్యూటీ స్వతంత్ర న్యాయాధికారికి పథకంలోని క్లాజ్ 10 కిందకు వచ్చే ఫిర్యాదులను మరియు పథకంలోని క్లాజ్ 14 కింద పేర్కొన్న విధంగా ఫెసిలిటీషన్ ద్వారా పరిష్కరించబడిన ఫిర్యాదులను మూసివేయడానికి అధికారం ఉంటుంది.
- (4) స్వతంత్ర న్యాయాధికారి, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క డిప్యూటీ గవర్నరుకు, ప్రతి సంవత్సరం మార్చి 31 నాటికి, మునుపటి ఆర్థిక సంవత్సరంలో కార్యాలయం యొక్క కార్యకలాపాల యొక్క సాధారణ సమీక్షతో కూడిన నివేదికను పంపాలి మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్దేశించే ఇతర సమాచారాన్ని అందించాలి.
- (5) ప్రజా ప్రయోజనాల దృష్ట్యా అలా చేయడం అవసరమని భావిస్తే, రిజర్వ్ బ్యాంక్, నివేదికను మరియు స్వతంత్ర న్యాయాధికారి నుండి స్వీకరించిన సమాచారాన్ని, అది సముచితమని భావించిన విధంగా సదరు ఏకీకృత రూపంలో లేదా మరేదైనా రూపంలో, ప్రచురిస్తుంది.

అధ్యాయం IV

పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రక్రియ

9. ఫిర్యాదు యొక్క కారణాలు

సేవలో లోపానికి కారణమైన నియంత్రిత సంస్థ యొక్క చట్టం లేదా విస్మరణతో బాధించబడిన ఎవరైనా వినియోగదారు వ్యక్తిగతంగా పథకం కింద లేదా క్లాజ్ 3 (1)(c) ప్రకారం నిర్వచించిన అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

10. ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు

(1) ఈ పథకం కింద సేవలో లోపానికి సంబంధించిన ఎటువంటి ఫిర్యాదులు కింది అంశాలకు సంబంధించినవి కాకూడదు:

- (a) నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వాణిజ్యపరమైన తీర్పు / వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయం;
- (b) అవుట్‌సోర్సింగ్ కాంట్రాక్టుకు సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం;
- (c) నేరుగా స్వతంత్ర న్యాయాధికారికి తెలియజేయని ఫిర్యాదు;
- (d) ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క మేనేజ్మెంట్ లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- (e) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారి యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;
- (f) రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క నియంత్రణ పరిధిలో లేని ఒక సేవ;
- (g) నియంత్రిత సంస్థల మధ్య ఒక వివాదం; మరియు
- (h) ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

(2) ఇలా అయితే తప్ప పథకం కింద ఒక ఫిర్యాదు నిలబడదు:

(a) పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారు, సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసారు మరియు -

- (i) నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు సమాధానంతో సదరు ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి సమాధానం అందలేదు; మరియు
- (ii) ఫిర్యాదుకు ఫిర్యాదుదారుడు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని అందుకున్న ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు ఎటువంటి సమాధానం లభించనప్పడు స్వతంత్ర న్యాయాధికారికి ఫిర్యాదు చేయబడింది.

(b) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న ఈ చర్యకు సంబంధించినది కాదు-

(i) స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ముందు పెండింగులో ఉంది లేదా స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ద్వారా యోగ్యతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా వ్యవహరించబడింది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది నుండి స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా;

(ii) ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఎవరైనా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారి ముందు పెండింగులో ఉంది; లేదా యోగ్యతల ఆధారంగా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఎవరైనా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారి ద్వారా పరిష్కరించబడింది లేదా వ్యవహరించబడింది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది నుండి స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా;

(c) స్వభావరీత్యా ఫిర్యాదు దూషించేది లేదా అల్పమైనది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు;

(d) లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోగా నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు అందజేయబడింది, అటువంటి దావాల కొరకు;

(e) పథకంలోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందజేస్తారు;

(f) న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప, ఫిర్యాదుదారు తానుగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేశారు,

వివరణ 1: సబ్ క్లాజ్ (2)(a) యొక్క ప్రయోజనాల కొరకు, 'వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు' అనేది ఇతర మార్గాల ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదులను కలిగి ఉంటుంది, ఇక్కడ ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు చేసినట్లు రుజువులను సమర్పించవచ్చు.

వివరణ 2: సబ్ క్లాజ్ (2)(b)(ii) యొక్క ప్రయోజనాల కొరకు, అదే చర్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో న్యాయస్థానం లేదా ట్రిబ్యూనలు ఎదుట పెండింగులో ఉన్న లేదా నిర్ణయించబడిన క్రిమినల్ విచారణలు ఉండకూడదు లేదా క్రిమినల్ సేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు విచారణ ఉండకూడదు.

11. ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం

(1) సదరు ప్రయోజనం కొరకు రూపొందించిన పోర్టల్ ద్వారా ఫిర్యాదును ఆన్లైనులో నమోదు చేయవచ్చు (<https://cms.rbi.org.in>).

(2) రిజర్వ్ బ్యాంక్ తెలియజేసిన విధంగా ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక మార్గం ద్వారా కూడా కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటరుకు ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదు భౌతిక రూపంలో సమర్పించబడినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధి దాని పైన సంతకం చేయాలి.

ఫిర్యాదు ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక మార్గంలో సదరు ఆకృతిలో సమర్పించబడుతుంది మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా పేర్కొనబడిన సదరు సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

12. ఫిర్యాదుల ప్రాథమిక పరిశీలన

(1) సూచనలు అందించే లేదా మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ కోరే స్వభావం ఉన్న ఫిర్యాదులు పథకం కింద చెల్లుబాటు అయ్యే ఫిర్యాదులుగా పరిగణించబడవు మరియు తగిన సమాచార ప్రసార మార్గం ద్వారా ఫిర్యాదుదారుకు తెలియజేయడం ద్వారా మూసివేయబడతాయి.

(2) క్లాజ్ 10 ప్రకారం నిర్వహించలేని ఫిర్యాదులను ఫిర్యాదుదారుకు తగిన సమాచారాన్ని ప్రసారం చేయడానికి చేయడానికి వేరు చేయాలి.

(3) ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేయడం ద్వారా మిగిలిన ఫిర్యాదులు తదుపరి పరిశీలన కోసం స్వతంత్ర న్యాయాధికారి కార్యాలయాలకు కేటాయించబడతాయి. ఎవరికి వ్యతిరేకంగా అయితే ఫిర్యాదు చేయబడుతుందో ఆ నియంత్రణ సంస్థకు ఫిర్యాదు యొక్క కాపీ దాని వ్రాతపూర్వక వెర్షన్ను సమర్పించాలనే సూచనతో ఫార్వర్డ్ చేయబడుతుంది.

13. సమాచారం కోసం కాలే చేసే అధికారం

(1) ఈ పథకం క్రింద విధులను నిర్వర్తించే ప్రయోజనం కొరకు, స్వతంత్ర న్యాయాధికారికి, ఫిర్యాదు చేసిన నియంత్రణ సంస్థ లేదా వివాదానికి పక్షంగా ఉన్న ఏదైనా ఇతర నియంత్రణ సంస్థ ఏదైనా సమాచారాన్ని అందించడం లేదా దాని ఆధీనంలో ఉన్నట్లు ఆరోపించబడిన ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన ఏదైనా పత్రం యొక్క ధృవీకరించబడిన కాపీలను అందించడం అవసరం ఉంటుంది.

తగిన కారణం లేకుండా అభ్యర్థనను పాటించడంలో నియంత్రిత సంస్థ విఫలమయిన సందర్భంలో, అందించడానికి నియంత్రిత సంస్థకు ఎటువంటి సమాచారం లేదని స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ఒక అనుమానానికి రావచ్చు.

(2) స్వతంత్ర న్యాయాధికారి విధులను నిర్వర్తించే సమయంలో తనకు తెలిసిన సమాచారం లేదా పత్రాల యొక్క గోప్యతను నిర్వహించాలి, మరియు చట్టప్రకారం అవసరమయితే లేదా సదరు సమాచారం లేదా పత్రాలను సమర్పిస్తున్న వ్యక్తి యొక్క సమ్మతి ఉంటే తప్ప అటువంటి సమాచారం లేదా పత్రాలను ఏ వ్యక్తికి వెల్లడించకూడదు.

అయితే, సహజ న్యాయం మరియు న్యాయమైన ఆట సూత్రాలకు లోబడి ఉండేందుకు అవసరమైన మేరకు విచారణకు పక్షాలు అయినవారు ఒకరికొకరు అందించిన సమాచారం లేదా పత్రాలను బహిర్గతం చేయడం నుండి ఈ సబ్ క్లాజులోని ఏదీ స్వతంత్ర న్యాయాధికారిణి నిరోధించదు:

ఇంకా, స్వతంత్ర న్యాయాధికారి రిజర్వ్ బ్యాంకుకు వెళ్లడంచిన లేదా సమర్పించిన లేదా ఏదైనా న్యాయస్థానం, పోరమ్ లేదా అధికారి ఎదుట ఫైల్ చేసిన సమాచారానికి సంబంధించి ఈ సబ్ క్లాజులోని నిబంధనలు వర్తించవు.

14. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

(1) ఫిర్యాదుదారు మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య సులభతరం లేదా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించడానికి స్వతంత్ర న్యాయాధికారి / డిప్యూటీ స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ప్రయత్నిస్తారు.

(2) స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ఎదుట విచారణలు స్వభావరీత్యా సారాంశంగా ఉంటాయి మరియు సాక్ష్యం యొక్క ఎటువంటి నియమాలకు కట్టుబడి ఉండకూడదు. స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ఫిర్యాదులో ఏ పక్షాన్ని అయినా పరిశీలించి వారి స్టేట్మెంటును రికార్డ్ చేయవచ్చు.

(3) ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత, పరిష్కారం కొరకు 15 రోజుల లోగా స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ఎదుట నియంత్రిత సంస్థ, ఫిర్యాదులోని అభ్యంతరాలకు సమాధానంగా, ఆధారపడిన పత్రాల యొక్క కాపీలను అక్కడ జతచేయడం ద్వారా దాని యొక్క వ్రాతపూర్వక వెర్షన్ను ఫైల్ చేస్తుంది.

స్వతంత్ర న్యాయాధికారిని సంతృప్తిపరిచే మేరకు వ్రాతపూర్వకంగా నియంత్రిత సంస్థ యొక్క అభ్యర్థన మేరకు, దాని యొక్క వ్రాతపూర్వక వెర్షన్ను మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడానికి తగినట్లుగా భావించే తదుపరి సమయాన్ని స్వతంత్ర న్యాయాధికారి మంజూరు చేయవచ్చు.

(4) సబ్-క్లాజ్ (3) ప్రకారం అందించిన సమయంలోగా నియంత్రిత సంస్థ దాని వ్రాతపూర్వక వెర్షన్ను మరియు పత్రాలను ఫైల్ చేయడం విస్మరిస్తే లేదా విఫలమయితే, రికార్డులో అందుబాటులో ఉన్న సాక్ష్యాల ఆధారంగా స్వతంత్ర న్యాయాధికారి వారి తరపున కొనసాగించవచ్చు మరియు తగిన ఆదేశాన్ని లేదా తీర్పును జారీ చేయవచ్చు. కోరిన సమాచారం విషయంలో నిర్ణీత సమయంలోగా స్పందించకపోవడం లేదా అందించకపోవడం కారణంగా జారీ చేయబడిన తీర్పుకు సంబంధించి నియంత్రిత సంస్థకు హక్కు ఉండదు.

(5) వ్రాతపూర్వక వెర్షన్ లేదా ప్రత్యుత్తరం లేదా ఒక పక్షం దాఖలు చేసిన పత్రాలు, ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన మరియు చెందిన మేరకు, ఇతర పక్షానికి అందజేయబడ్డాయి మరియు అటువంటి విధానం అనుసరించబడింది మరియు సముచితమని పరిగణించబడిన విధంగా అదనపు సమయం అందజేయబడింది అని స్వతంత్ర న్యాయాధికారి / డిప్యూటీ స్వతంత్ర న్యాయాధికారి నిర్ధారిస్తారు.

(6) సులభతరం చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడని సందర్భంలో, ఫిర్యాదుదారుని నియంత్రిత సంస్థ అధికారులతో సమావేశపరచడంతో సహా సముచితంగా పరిగణించబడే చర్య, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారం ప్రారంభించబడవచ్చు.

(7) వివాదం పరిష్కారంలో, ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన పక్షాలు స్వతంత్ర న్యాయాధికారి / డిప్యూటీ స్వతంత్ర న్యాయాధికారికి చిత్తశుద్ధితో సహకారం అందిస్తారు, మరియు నిర్ణీత సమయం లోపు ఏదైనా సాక్ష్యం మరియు ఇతర సంబంధిత పత్రాల తయారీకి సంబంధించిన ఆదేశాలకు లోబడి ఉంటారు.

(8) ఫిర్యాదుకు సంబంధించి పక్షాలు ఏదైనా సామరస్య పరిష్కారానికి వచ్చినట్లయితే, అది నమోదు చేయబడుతుంది మరియు రెండు పక్షాలు దాని పైన సంతకం చేస్తారు మరియు ఆ తరువాత, సెటిల్మెంట్ యొక్క వాస్తవం నమోదు చేయబడుతుంది, దానికి సెటిల్మెంట్ నిబంధనలను జోడించబడతాయి, అదే సమయంలో నిర్ణీత సమయంలో పక్షాలు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలని నిర్దేశిస్తుంది.

(9) ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినదిగా పరిగణించబడేది ఎప్పుడు అంటే:

- (a) స్వతంత్ర న్యాయాధికారి జోక్యంతో ఫిర్యాదుదారుతో నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా పరిష్కరించబడింది; లేదా
- (b) ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కార విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని ఫిర్యాదుదారు వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా (రికార్డు చేయబడవచ్చు) అంగీకరించారు; లేదా
- (c) ఫిర్యాదుదారు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నారు.

15. స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ద్వారా తీర్పు

(1) క్లాజ్ 16 ప్రకారం ఫిర్యాదు స్వతంత్ర న్యాయాధికారిచే ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడితే తప్ప, కింది సందర్భాలలో తీర్పును జారీ చేస్తారు:

- (a) క్లాజ్ 14(4)లో పేర్కొనబడిన పత్రాలు / సమాచారాన్ని అందించకపోవడం; లేదా
- (b) సమర్పించిన రికార్డుల ఆధారంగా క్లాజ్ 14(9) కింద, మరియు ఇరుపక్షాలకు వాదనలను వినిపించడానికి సహేతుకమైన అవకాశాన్ని కల్పించిన తర్వాత విషయం పరిష్కరించబడనప్పుడు.

(2) స్వతంత్ర న్యాయాధికారి అదనంగా, బ్యాంకింగ్ చట్టం మరియు అభ్యాస సూత్రాలు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే ఆదేశాలు, సూచనలు మరియు మార్గదర్శకాలు మరియు సంబంధితంగా ఉండే ఇతర అంశాలను కూడా పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు.

(3) తీర్పు అనేది, ఇతర విషయాలతోపాటు, ఏదైనా ఉంటే, నియంత్రిత సంస్థ తన బాధ్యతల యొక్క నిర్దిష్ట పనితీరు కొరకు మరియు దానికి అదనంగా లేదా ఇతరత్రా, ఏదైనా ఉంటే, ఫిర్యాదుదారుకు జరిగిన ఏదైనా నష్టానికి పరిహారం రూపంలో నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదుదారునికి చెల్లించాల్సిన మొత్తాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

(4) సబ్-క్లాజ్ (3)లో ఏమి ఉన్నప్పటికీ, ఫిర్యాదుదారుడు పొందిన పర్యవసాన నష్టం కంటే ఎక్కువ మొత్తం లేదా రూ. 20 లక్షలు ఏది తక్కువైతే అది పరిహార రూపంలో చెల్లింపును నిర్దేశించే తీర్పును ఆమోదించే అధికారం స్వతంత్ర న్యాయాధికారికి ఉండదు. స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ద్వారా అందజేయబడే పరిహారం వివాదంలో ఉన్న మొత్తం నుండి భిన్నంగా ఉంటుంది.

(5) ఫిర్యాదుదారుడు వెచ్చించిన సమయం, చేసిన ఖర్చులు, భరించిన వేధింపులు మరియు మానసిక వేదనను పరిగణనలోకి తీసుకుంటూ, స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ఫిర్యాదుదారుకు లక్ష రూపాయలకు మించకుండా పరిహారం కూడా ఇవ్వవచ్చు.

(6) తీర్పు కాపీ ఫిర్యాదుదారు మరియు నియంత్రిత సంస్థకు పంపబడుతుంది.

(7) తీర్పు కాపీ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలోపు, ఫిర్యాదుదారు సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు దావా యొక్క పూర్తి మరియు చివరి పరిష్కారంలో తీర్పు అంగీకార లేఖను అందజేస్తే తప్ప, సబ్-క్లాజ్ (1) కింద ఆమోదించబడిన తీర్పు రద్దు చేయబడుతుంది మరియు ఎటువంటి ప్రభావం ఉండదు.

క్లాజ్ 17లోని సబ్-క్లాజ్ (3) కింద అప్పీల్ దాఖలు చేసినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు అటువంటి అంగీకారాన్ని అందించకూడదు.

(8) క్లాజ్ 17లోని సబ్-క్లాజ్ (2) కింద అప్పీలుకు అది ప్రాధాన్యత ఇస్తే తప్ప, ఫిర్యాదుదారు నుండి అంగీకార పత్రాన్ని స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు నియంత్రిత సంస్థ తీర్పుకు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు స్వతంత్ర న్యాయాధికారికి సన్నిహిత వర్తింపు కలిగి ఉంటుంది.

16. ఫిర్యాదు తిరస్కరణ

(1) ఫిర్యాదు ఈ విధంగా ఉన్నట్లు కనిపిస్తే డిప్యూటీ స్వతంత్ర న్యాయాధికారి లేదా స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:

- (a) నిబంధన 10 ప్రకారం నిర్వహించలేనిది; లేదా
- (b) సూచనలను అందించే లేదా మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ కోరే స్వభావాన్ని కలిగి ఉన్నప్పుడు

(2) ఒకవేళ ఇలా అయితే స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:

- (a) వారి అభిప్రాయం ప్రకారం సేవలో లోపం లేదు; లేదా
- (b) పర్యవసానంగా జరిగిన నష్టానికి కోరిన పరిహారం, క్లాజ్ 8(2)లో సూచించిన విధంగా పరిహారాన్ని ప్రదానం చేయడానికి అంబుడ్స్మన్ అధికార పరిధికి మించి ఉంది.
- (c) ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదును సహేతుకమైన శ్రద్ధతో కొనసాగించలేదు; లేదా
- (d) ఫిర్యాదు తగిన కారణం లేకుండా ఉంది; లేదా
- (e) ఫిర్యాదుకు విస్తృతమైన దస్తావేజు సంబంధమైన మరియు మౌఖిక సాక్ష్యాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవడం అవసరం మరియు అటువంటి ఫిర్యాదు యొక్క తీర్పు లేదా న్యాయ నిర్ణయం కొరకు స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ఎదుట విచారణలు తగినవి కావు;
- (f) స్వతంత్ర న్యాయాధికారి అభిప్రాయం ప్రకారం ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా హాని లేదా అసౌకర్యం లేదు.

17. అప్పీలేట్ అధికారి ఎదుట అప్పీల్ చేయడం

(1) క్లాజ్ 15(1)(a) ప్రకారం పత్రాలు / సమాచారం అందించనందుకు జారీ చేయబడిన తీర్పు విషయంలో నియంత్రిత సంస్థకు అప్పీల్ చేసే హక్కు ఉండదు.

(2) నియంత్రిత సంస్థ, క్లాజ్ 15(1)(b) కింద తీర్పు ద్వారా బాధపడితే లేదా క్లాజులు 16(2)(c) నుండి 16(2)(f) వరకు ఫిర్యాదు మూసివేయబడితే, తీర్పు గురించి లేదా ఫిర్యాదు మూసివేత గురించి సమాచారం అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, అప్పీలేట్ అధికారి ఎదుట అప్పీలుకు ప్రాధాన్యత ఇవ్వవచ్చు.

(a) ఒక నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా అప్పీల్ చేయబడిన సందర్భంలో, అప్పీల్ దాఖలు చేయడానికి 30 రోజుల వ్యవధి అనేది ఫిర్యాదుదారు ద్వారా నియంత్రిత సంస్థ తీర్పు అంగీకార లేఖను స్వీకరించిన తేదీ నుండి ప్రారంభమవుతుంది:

(b) చైర్మన్ లేదా మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ / చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ లేదా వారి గౌరవాజరీలో, సమాన హోదా కలిగిన ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ / అధికారి యొక్క మునుపటి అనుమతితో మాత్రమే నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా అప్పీల్ దాఖలు చేయబడింది అన్న సందర్భంలో.

(c) అయితే, నియంత్రిత సంస్థ గడువులోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీలేట్ అధికారి సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

(3) ఫిర్యాదుదారు, క్లాజ్ 15(1) కింద తీర్పు ద్వారా బాధపడితే లేదా క్లాజులు 16(2)(c) నుండి 16(2)(f) వరకు ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడితే, తీర్పు గురించి లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ గురించి సమాచారం అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, అప్పీలేట్ అధికారి ఎదుట అప్పీలుకు ప్రాధాన్యత ఇవ్వవచ్చు.

అయితే, ఫిర్యాదుదారు గడువులోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీలేట్ అధికారి సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

(4) అప్పీలేట్ అధికారి యొక్క సెక్రటేరియట్ అప్పీలును పరిశీలించి, ప్రాసెస్ చేస్తుంది.

(5) అప్పీలేట్ అధికారి, పక్షాలకు కారణాలు చెప్పడానికి సహేతుకమైన అవకాశాన్ని ఇచ్చిన తర్వాత:

(a) అప్పీల్ ని తోసిపుచ్చుతుంది; లేదా

(b) అప్పీలును అనుమతిస్తుంది మరియు స్వతంత్ర న్యాయాధికారి యొక్క తీర్పు లేదా ఆదేశాన్ని పక్కన పెడుతుంది; లేదా

(c) అప్పీలేట్ అధికారి అవసరమైన లేదా సరియైనదిగా పరిగణించే అటువంటి ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఈ విషయం యొక్క తాజా పరిగణ కొరకు స్వతంత్ర న్యాయాధికారికి పంపబడుతుంది

(d) స్వతంత్ర న్యాయాధికారి యొక్క ఆదేశం లేదా తీర్పును క్రమాన్ని సవరించవచ్చు మరియు స్వతంత్ర న్యాయాధికారి యొక్క ఆదేశం లేదా తీర్పు యొక్క క్రమాన్ని అమలు చేయడానికి అవసరమైన ఆదేశాలను జారీ చేయవచ్చు; లేదా

(e) అది సముచితమని భావించే ఏదైనా ఇతర ఆదేశాన్ని జారీ చేయవచ్చు.

(6) అప్పీలేట్ అధికారి యొక్క ఉత్తర్వు అనేది, సందర్భం బట్టి క్లాజ్ 15 కింద స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ఆమోదించిన తీర్పు లేదా క్లాజ్ 16 కింద ఫిర్యాదును తిరస్కరిస్తూ వచ్చిన ఉత్తర్వు వంటి అదే ప్రభావాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

18. ప్రజలకు తెలియడం కొరకు పథకం యొక్క ముఖ్యమైన లక్షణాలను నియంత్రిత సంస్థ ప్రదర్శించాలి

(1) పథకం వర్తించే నియంత్రిత సంస్థ పథకం క్రింద ఉన్న అవసరాలకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవడం ద్వారా పథకాన్ని సజావుగా నిర్వహించబడేలా చేస్తుంది, అందులో విఫలమయితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ తగిన చర్య తీసుకోవచ్చు.

(2) నియంత్రిత సంస్థ వారి ప్రధాన కార్యాలయంలో ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని నియమిస్తుంది, సదరు అధికారి యొక్క హోదా జనరల్ మేనేజర్ కంటే తక్కువ హోదా కాకుండా లేదా తత్సమాన హోదా కలిగిన అధికారిని కలిగి ఉంటుంది మరియు నియంత్రిత సంస్థపై దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి నియంత్రిత సంస్థకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు నియంత్రిత సంస్థ తరపున సమాచారాన్ని అందించడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.

(3) తమ వినియోగదారుల ప్రయోజనం కొరకు నియంత్రిత సంస్థ తన శాఖలు / వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో, స్వతంత్ర న్యాయాధికారి యొక్క ఫిర్యాదు దాఖలు పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) వివరాలతో పాటుగా ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను (టెలిఫోన్ / మొబైల్ నంబర్ మరియు ఈ-మెయిల్ ఇ డి) ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

(4) కార్యాలయం లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తికి పథకం గురించిన తగిన సమాచారాన్ని లభిస్తుంది అని నిర్ధారించే విధంగా పథకం వర్తించే నియంత్రిత సంస్థ తన అన్ని కార్యాలయాలు, శాఖలు మరియు వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడేలా చూసుకోవాలి.

(5) వినియోగదారు అభ్యర్థనపై సూచన కోసం వినియోగదారుకు అందించడానికి పథకం యొక్క కాపీని నియంత్రిత సంస్థ దాని అన్ని శాఖలలో అందుబాటులో ఉండేలా చూసుకోవాలి.

(6) పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు మరియు పథకం యొక్క కాపీ మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ సంప్రదింపు వివరాలతో పాటు నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడతాయి మరియు అప్డేట్ చేయబడతాయి.

అధ్యాయం V

నానావిధం

19. ఇబ్బందుల తొలగింపు

పథకంలోని నిబంధనలను అమలు చేయడంలో ఏదైనా ఇబ్బంది తలెత్తితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యాక్ట్, 1934 లేదా బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949, లేదా పేమెంట్ మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ యాక్ట్, 2007 లేదా పథకానికి విరుద్ధంగా లేకుండా, ఏదైనా ఇబ్బందిని తొలగించడానికి అవసరమైన లేదా ఉపయోగకరమని అది పరిగణించిన దానికి అనుగుణంగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ అటువంటి నిబంధనలను చేయవచ్చు.

20. ఇప్పటికే ఉన్న పథకాల రద్దు మరియు పెండింగ్ విచారణలకు వర్తింపు

(1) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2006, నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2018 మరియు డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2019, దీని ద్వారా రద్దు చేయబడ్డాయి.

(2) రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 ప్రారంభ తేదీ నాటికి పెండింగులో ఉన్న ఫిర్యాదులు, అప్పీళ్లు మరియు ఇప్పటికే ఆమోదించబడిన తీర్పుల అమలు అనేది, సంబంధిత అంబుడ్స్మన్ పథకాలు మరియు దాని కింద జారీచేయబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క సూచనల ద్వారా నిర్వహించబడతాయి.

స్వతంత్ర న్యాయాధికారితో ఫిర్యాదు (నమోదు చేయబడవలసిన) ఫారమ్

[పథకం యొక్క క్లాజ్ 11 (2)]

(ఫిర్యాదుదారుడే పూరించబడాలి)

మరొక విధంగా సూచించబడిన చోట మినహా అన్ని పీల్లులు తప్పనిసరి

స్వతంత్ర న్యాయాధికారి గారికి

మేడమ్ / సార్

విషయం: (నియంత్రిత సంస్థ యొక్క పేరు) యొక్క
(నియంత్రిత సంస్థ యొక్క శాఖ లేదా కార్యాలయం యొక్క స్థలం)పై ఫిర్యాదు

ఫిర్యాదు వివరాలు:

1. ఫిర్యాదుదారు పేరు
2. వయస్సు (సంవత్సరాలు).....
3. లింగం
4. ఫిర్యాదుదారు యొక్క పూర్తి చిరునామా.....
.....
.....

పిన్ కోడ్.....

ఫోన్ నంబర్ (అందుబాటులో ఉంటే)

మొబైల్ నంబర్

ఇ-మెయిల్ (అందుబాటులో ఉంటే).....

5. (నియంత్రిత సంస్థ యొక్క శాఖ లేదా కార్యాలయం పేరు మరియు పూర్తి చిరునామా).....
..... కు వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదు

పిన్ కోడ్

6. నియంత్రిత సంస్థతో సంబంధం / ఖాతా నంబర్ (ఏదైనా ఉంటే) యొక్క స్వభావం
.....

7. లావాదేవీ తేదీ మరియు వివరాలు, అందుబాటులో ఉంటే

(a) ఫిర్యాదుదారు ఇప్పటికే నియంత్రిత సంస్థకు చేసిన ఫిర్యాదు తేదీ

(దయచేసి ఫిర్యాదు కాపీని జతపరచండి)

(b) ఫిర్యాదుదారు ద్వారా ఏదైనా రిమైండర్ పంపబడిందా? అవును / కాదు

(దయచేసి రిమైండర్ కాపీని జతపరచండి)

8. దయచేసి సంబంధిత బాక్సులో టిక్ చేయండి (అవును / కాదు)

మీ ఫిర్యాదు:

(i)	న్యాయ పరిశీలన / మధ్యవర్తిత్వం ¹ కింద ఉందా?	అవును	కాదు
(ii)	న్యాయవాది బాధిత పక్షంగా ఉన్నప్పుడు తప్ప, న్యాయవాది ద్వారా చేయబడుతుందా?	అవును	కాదు
(iii)	అదే కారణాల పైన ఇప్పటికే ఇప్పటికే ఇది డీల్ చేయబడిందా లేదా ప్రక్రియలో ఉందా?	అవును	కాదు
(iv)	ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదు / ల స్వభావంలో ఉందా?	అవును	కాదు
(v)	నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం కారణంగా ఉందా?	అవును	కాదు
(vi)	యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధాన్ని కలిగి ఉందా?	అవును	కాదు

9. ఫిర్యాదు యొక్క విషయం

10. ఫిర్యాదు వివరాలు:

(స్థలం సరిపోకపోతే, దయచేసి ప్రత్యేక పత్రాన్ని జతచేయండి)

¹ వ్యక్తిగతంగా లేదా ఉమ్మడిగా ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా మరెవరైనా ఇతర అధికారి ప్రయోజనాల ఆధారంగా అదే చర్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు ఇప్పటికే పెండింగులో ఉంటే / పరిష్కారంలో ఉంటే ఫిర్యాదు పరిశీలనలో / మధ్యవర్తిత్వం కింద ఉంటుంది.

11. ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజుల వ్యవధిలో నియంత్రిత సంస్థ నుండి ఏదైనా ప్రత్యుత్తరం స్వీకరించబడిందా? అవును కాదు

(అవును అయితే, దయచేసి ప్రత్యుత్తరం కాపీని జతపరచండి)

12. స్వతంత్ర న్యాయాధికారి నుండి కోరిన ఉపశమనం

.....

(ఒకవేళ ఉంటే దయచేసి మీ దావాకు మద్దతుగా దస్తావేజు సంబంధమైన రుజువు కాపీని జతపరచండి)

13. పరిహారం ద్వారా ఫిర్యాదుదారు క్లెయిమ్ చేసిన ద్రవ్య నష్టం యొక్క స్వభావం మరియు పరిధి ఏదైనా ఉంటే (దయచేసి పథకంలోని క్లాజులు 15 (4) & 15 (5) లను చూడండి)

రూ.

.....

14. జతచేయబడిన పత్రాల జాబితా:

ప్రకటన

(i) నేను / మేము, ఫిర్యాదుదారు / లు ఇక్కడ ఈ విధంగా ప్రకటిస్తున్నాము:

a) పైన అందించిన సమాచారం నిజమైనది మరియు సరైనది; మరియు

b) నేను / మేము పైన మరియు ఇక్కడ సమర్పించిన పత్రాలలో పేర్కొన్న ఏ వాస్తవాన్ని దాచిపెట్టలేదు లేదా తప్పుగా సూచించలేదు.

(ii) పథకంలోని క్లాజ్ 10 (2)లోని నిబంధనల ప్రకారం లెక్కించబడిన ఒక సంవత్సరం వ్యవధి ముగిసేలోపు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయబడుతుంది.

మీకు విధేయతతో

(ఫిర్యాదుదారు / అధీకృత ప్రతినిధి సంతకం)

ఆధికారమివ్వటం

స్వతంత్ర న్యాయాధికారి ఎదుట ఆమె / అతని తరపున హాజరయ్యేందుకు మరియు సమర్పించేందుకు ఫిర్యాదుదారు ప్రతినిధికి అధికారం ఇవ్వాలనుకుంటే,

నేను / మేము దీని ద్వారా శ్రీ / శ్రీమతిని నా / మా

అధీకృత ప్రతినిధిగా నియమిస్తున్నాము, వారి సంప్రదింపు వివరాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

పూర్తి చిరునామా

.....

.....

పిన్ కోడ్

ఫోన్ నంబర్:

మొబైల్ నంబర్

ఇ-మెయిల్

(ఫిర్యాదుదారు సంతకం)