

---

**రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021**

ఒకవేళ మా కస్టమర్ కేర్ ఎగ్జిక్యూటివ్ సూచించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్లు సంతృప్తి చెందని పక్షంలో, సంప్రదించేందుకు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు ఈ కింద ఇవ్వబడ్డాయి:

**ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్**

**శ్రీ రూపేష్ కలోఖే**

302, 3rd floor, Building No. 2 Star Hub, Sahar Airport Road, Andheri East, Mumbai 400059 కస్టమర్ కేర్ : 18003133525 లేదా gro@arthan.finance

**ఫిర్యాదు పరిష్కారం అవ్వకపోతే తీసుకోదగిన చర్యలు.**

ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు/సమస్య 30 రోజుల వ్యవధిలోగా పరిష్కారం అవ్వకపోతే, మీరు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) CMS పోర్టల్ - <https://cms.rbi.org.in> లో ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు

**లేదా**

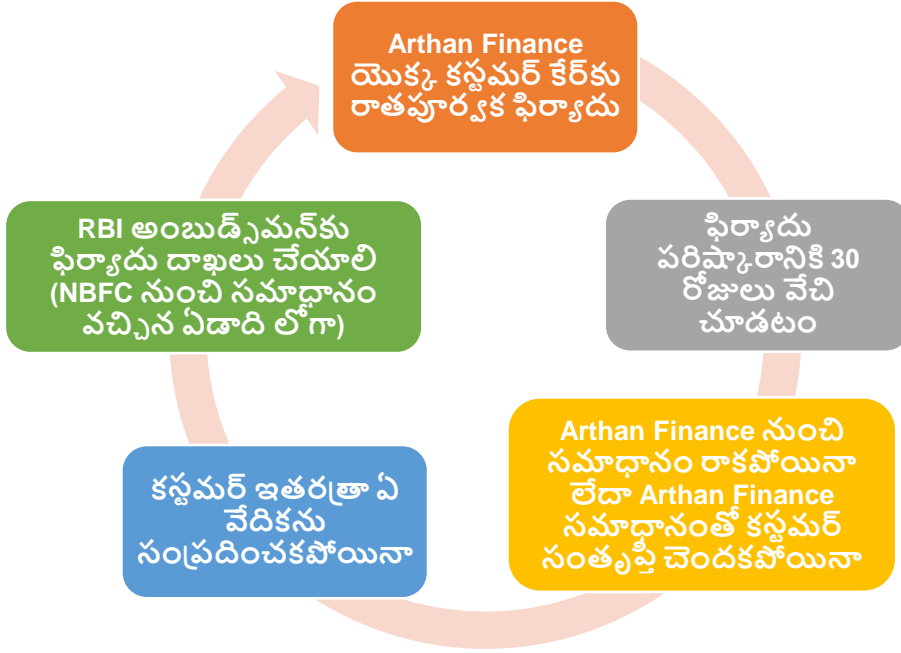
మీ ఫిర్యాదు ఫారమ్ ను కింద పేర్కొన్న అడ్డన్ కు పంపవచ్చు: Centralised Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 టోల్ ఫ్రీ నం. 14448

**అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ యొక్క ప్రధాన ఫీచర్లు:**

రూ. 100 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ అసెట్స్ పరిమాణం కలిగి ఉండి, కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ ఉన్న అన్ని NBFCలకు ఈ స్కీమ్ వర్తిస్తుంది.

**RBI అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ కు ఫిర్యాదు ఎప్పుడు చేయవచ్చు?**





### ఆర్బీఐ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ ప్రత్యేక ఫీచర్లు

భారతలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా నియంత్రించబడే సంస్థలు అందించే సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్లకు ఉండే అన్ని రకాల ఫిర్యాదులను వేగవంతంగా మరియు వ్యయప్రయాసలు లేని విధంగా, బ్యాంకింగ్ నియంత్రణ చట్టం 1949లోని సెక్షన్ 35A, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం 1934లోని సెక్షన్ 45L, పీమెంట్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం 2007లోని సెక్షన్ 18, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టం 2005లోని సెక్షన్ 11 ప్రకారం, పరిష్కరించేందుకు ఈ స్కీమ్ రూపొందించబడింది.

**స్కీమ్ లోని కొన్ని ప్రత్యేక ఫీచర్లు ఏమిటంటే:**

1. కస్టమర్ ఏ స్కీమ్ కింద అంబుడ్స్ మన్ కు అతను/ఆమె తమ ఫిర్యాదు చేయాలనేది ఇకపై గుర్తించి మరీ ఎంచుకోవాల్సిన అవసరం లేదు.
2. ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి కారణాల కింద 'సేవా లోపం' అని స్కీమ్ నిర్వచిస్తుంది మరియు మినహాయింపుల జాబితాను కూడా అందిస్తుంది.
3. నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఎటువంటి చర్యవల్లనైనా లేదా విదుల్లో నిర్లక్ష్యం వల్లనైనా సేవా లోపం తలెత్తి కస్టమర్ కు సమస్య ఎదురైనప్పుడు, నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుంచి 30 రోజులు పూర్తయిన తర్వాత, అతను / ఆమె ఈ స్కీమ్ కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అతని / ఆమె అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు.

4. స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదులను ఆన్‌లైన్ పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా లేదా ఈమెయిల్ రూపంలో ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతిలో మరియు చేతికి అందించి భౌతిక రూపంలో లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్‌కు ఫిర్యాదు లేఖను పోస్ట్ చేయడం ద్వారా దాఖలు చేయవచ్చు.
5. ఏవైనా RBI కార్యాలయాలకు నేరుగా వచ్చే ఫిర్యాదులను తదుపరి చర్యల కోసం పంపించినప్పుడు, వాటిని అందుకునేందుకు, పరిశీలనకు మరియు ప్రాథమికంగా ప్రాసెసింగ్ చేసేందుకు RBI సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్‌ను ఏర్పాటు చేస్తుంది.
6. ఏదైనా నియంత్రిత సంస్థ యొక్క చర్యలు లేదా విధుల్లో నిర్లక్ష్యం వల్ల సేవా లోపం తలెత్తి కస్టమర్‌కు అసౌకర్యం కలిగినప్పుడు వారు ఈ స్కీమ్ కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు.
7. ఫిర్యాదును ఏయే సందర్భాల్లో పరిగణనలోకి తీసుకోవడం జరగదు అనేది స్కీమ్‌లోని క్లాజ్ నం. 10లో వివరించబడింది.
8. ఫిర్యాదును స్వీకరించేందుకు లేదా తిరస్కరించేందుకు అంబుడ్స్‌మన్‌కు అధికారం ఉంటుంది
9. క్లాజ్ 15(1) కింద ఇచ్చిన ఉత్తర్వుల వల్ల గానీ 16(2)(c) నుంచి 16(2)(f) వరకు గల క్లాజ్‌ల కింద ఫిర్యాదును తిరస్కరించడం వల్ల గానీ ఫిర్యాదిదారుకు అసౌకర్యం కలిగినప్పుడు, ఉత్తర్వు ఇచ్చిన లేదా ఫిర్యాదును తిరస్కరించిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా, అప్పీలేట్ అథారిటీలో అప్పీలు చేసుకోవడానికి అవకాశం ఉంటుంది.

స్కీమ్ యొక్క కాపీ RBI వెబ్‌సైట్‌లో మరియు CMS పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) లో అందుబాటులో ఉంటుంది. మరిన్ని వివరాల కోసం దయచేసి బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉండే స్కీమ్ వివరాలను చూడండి.

స్కీమ్ యొక్క కాపీ మా శాఖల్లో కూడా లభిస్తుంది, ఇది కస్టమర్ కోరిన మీదట అందించబడుతుంది.

