రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021

RBI ప్రజా ప్రయోజనాల దృష్ట్యా, మరియు వినియోగదారులకు ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని సులభతరం చేయడానికి మరియు మరింత ప్రతిస్పందించేలా చేయడానికి, మునుపటి మూడు అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్‌లను ఏకీకృతం చేయాలని నిర్ణయించింది, అనగా (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2006, (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కోసం అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ కంపెనీలు, 2018, మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2019 ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021లోకి.

ఓంబుడ్స్‌మన్‌కు కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయడానికి కారణాలు:

- **కింది సంఘటనలు జరిగిన తర్వాత 1 సంవత్సరంలోపు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:**
  - ఫిర్యాదు LTF ద్వారా పూర్తిగా/పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది; లేదా
  - ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేదు; లేదా
  - ఫిర్యాదు దాఖలు చేసినప్పటి నుండి 30 రోజులలోగా LTF నుండి ఎటువంటి స్పందన రాలేదు.

ఫిర్యాదు ఎక్కడ దాఖలు చేయవచ్చు

L&T ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్‌కు వ్రాతపూర్వక ప్రాతినిధ్యం. (LTF)

→

స్వీకరించబడిన ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేదు లేదా ఫిర్యాదు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడింది లేదా ఎటువంటి ప్రతిస్పందన అందలేదు.

→

అంబుడ్స్‌మన్‌తో కంప్లైంట్‌ను ఫైల్ చేయండి (LTF నుండి ప్రత్యుత్తరం వచ్చిన 1 సంవత్సరం తర్వాత కాదు)

- ఫిర్యాదు ఆన్‌లైన్ పోర్టల్ అయినప్పటికీ లాగిన్ చేయబడవచ్చు: https://cms.rbi.org.in/
- ఫిర్యాదులు ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్‌లో ఉండవచ్చు మరియు తపాలా మరియు చేతితో పంపిణీ చేయబడిన ఫిర్యాదులతో సహా భౌతిక రూపంలో పరిష్కరించబడతాయి మరియు RBI యొక్క కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం ఉన్న ప్రదేశానికి పంపబడతాయి.

ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే ప్రక్రియ?

అంబుడ్స్‌మన్ నుండి అవార్డు

- అవార్డు కాపీ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు LTFకి అవార్డు అంగీకార పత్రాన్ని (సంత్ At the end of 30 days ని ఫిర్యాదుదా If the customer has not approached any forum
- ఫిర్యాదుదారు నుండి అంగీకార లేఖ అందిన తే LTF అవార్డుకు కట్టుబడి ఉంటుంది.

అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చా ?

అవును, అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయం అవార్డ్ అందిన తేదీ నుండి లేదా అప్పీలేట్ అథారిటీకి ఫిర్యాదును తిరస్కరించిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీల్ చేయబడుతుంది, అంటే డిపార్ట్‌మెంట్ ఇన్‌ఛార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, ఆర్‌బిఐ స్కీమ్‌ను నిర్వహిస్తుంది.

గమనిక:

- ఆంబుడ్స్‌మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్ కంప్లైంట్‌ను స్కీమ్ కింద నిర్వహించలేకపోతే తిరస్కరించవచ్చు.
- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం.
- కస్టమర్ ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఏదైనా ఇతర కోర్టు/ఫోరమ్/అధికారాన్ని సంప్రదించడానికి స్వేచ్ఛ ఉంది, అయితే అలాంటి సందర్భంలో అతను/ఆమె RBI అంబుడ్స్‌మన్‌ను సంప్రదించలేరు.
- పథకం యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం, www.rbi.org.in చూడండి
- ఈ పథకం మా బ్రాంచ్/మీటింగ్ సెంటర్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంది