

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్‌మాన్ పథకము, 2021

ఫిర్యాదుల పరిష్కారాల విధానము మాదిరిగానే, తమ ఫీడ్‌బ్యాక్ ను అందించాలని లేదా తమ ఫిర్యాదులను పంపించాలని అనుకునే వినియోగదారులు స్టాండర్డ్ చార్టర్డ్ క్యాపిటల్ లిమిటెడ్ (ఎస్సీ క్యాపిటల్) లో అందుబాటులో ఉన్న ఈ క్రింది ఛానల్స్ ను ఉపయోగించవచ్చు:

స్థాయి 1:

- 1800 209 0505 పై మా ఫోన్ బ్యాంకింగ్ హెల్ప్ లైన్స్ కు కాల్ చేయండి (ఉదయం 9:30 మరియు సాయంత్రం 5:30 మధ్యలో, సోమవారము నుండి శుక్రవారము వరకు (జాతీయ సెలవు దినములలో మినహా)
- వినియోగదారులు ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకొనుటకు మా శాఖను కూడా సంప్రదించవచ్చు.
- SCCapital.customercare@sc.com వద్ద మాకు ఈమెయిల్ చేయండి లేదా ఈ క్రింది చిరునామాకు మాకు లేఖ వ్రాయండి:
స్టాండర్డ్ చార్టర్డ్ క్యాపిటల్ లి.
6వ అంతస్తు, క్రెసెంజో, సి 38/39, జి-బ్లాక్,
బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్ (బికిసి),
బాంద్రా (ఈస్ట్), ముంబై - 400051

స్థాయి 2:

మీ అభ్యర్థన లేదా ఫిర్యాదుకు సంబంధించి SCCapital.customercare@sc.com నుండి అందుకున్న స్పందన మీకు సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, మీరు శ్రీ. సునీల్ కుమార్, ప్రధాన నోడల్ అధికారి (పిఎన్ఓ) ను Sunil.Kumar@sc.com వద్ద సంప్రదించండి. 10 పనిదినములలోపు మీరు స్పందన అందుకుంటారు.

స్థాయి 3:

మీ అభ్యర్థన లేదా ఫిర్యాదుకు సంబంధించి Sunil.Kumar@sc.com నుండి అందుకున్న స్పందన మీకు సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, మీరు SCCapital.CEO@sc.com కు వ్రాయవచ్చు.

ఆర్బిఐ సిఫారసులతో సమానంగా, ఎస్సీ క్యాపిటల్ ఒక అంతర్గత అంబుడ్స్‌మాన్ పాత్రను ఏర్పాటుచేసింది. ఇది వినియోగదారులు చేసిన ఫిర్యాదులను సమీక్షించుటకు ఉన్న స్వతంత్ర ప్రాధికరణము. అంతర్గత అంబుడ్స్‌మాన్ ఒక స్వతంత్ర అభిప్రాయాన్ని షేర్ చేస్తుంది మరియు ఎస్సీ క్యాపిటల్ యొక్క సమస్య పరిష్కార యంత్రాంగములో ఒక భాగము. అంతర్గత అంబుడ్స్‌మాన్ ద్వారా తీసుకోబడిన నిర్ణయానికి ఎస్సీ క్యాపిటల్ కట్టుబడి ఉంటుంది.

మీరు ఇంకా సంతృప్తిచెందకపోతే లేదా ఎస్సీ క్యాపిటల్ నుండి ఒక నెలలోపు స్పందన అందుకోకపోతే, అప్పుడు మీరు సమీకృత అంబుడ్స్‌మాన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును <https://cms.rbi.org> అనే పోర్టల్ ద్వారా ఆన్లైన్ లో చేయవచ్చు లేదా ఈమెయిల్: crpc@rbi.org.in ద్వారా లేదా ఈ చిరునామాకు భౌతిక లేఖ ద్వారా చేయవచ్చు: సెంట్రల్ టెక్నికల్ రిసీట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రము, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, సెక్టర్ 14, చండీఘడ్ - 160017

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్‌మాన్ పథకము - 2021

ముఖ్య విశేషతలు:

1. ఈ పథకము భారతదేశములో భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ చట్టము, 1934, ది బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టము, 1949 మరియు ది పేమెంట్ అండ్ సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టము, 2007 మరియు ది క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) చట్టము 2005 (2005 యొక్క 30) యొక్క నిబంధనల కింద తన వినియోగదారులకు అందించే సేవలకు వర్తిస్తుంది.

2. "రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ" అంటే ఒక బ్యాంక్ లేదా ఒక నాన్-బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక కంపెనీ లేదా పథకములో నిర్వచించబడిన విధంగా సిస్టమ్ లో పాల్గొనేది లేదా ఎప్పటికప్పుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా నిర్దేశించబడిన మరే ఇతర సంస్థ అయినా; పథకము కింద మినహాయించబడని పరిధి వరకు.
3. "అప్రీలేట్ అథారిటీ" అంటే పథకాన్ని పరిపాలించే రిజర్వ్ బ్యాంక్ విభాగము యొక్క ఎక్సిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఇన్-చార్జ్.
4. పథకము కింద వారికి నిర్దేశించబడిన విధులను నిర్వహించుటకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ తన అధికారులలో ఒకరు లేదా ఎక్కువమందిని అంబుడ్స్మాన్ మరియు డెప్యూటీ అంబుడ్స్మాన్ గా నియమించవచ్చు.
5. అంబుడ్స్మాన్ మరియు డెప్యూటీ అంబుడ్స్మాన్ యొక్క నియామకము, సందర్భము ఏదైనా, ఒకసారి మూడు సంవత్సరాలకు మించకుండా ఉన్న కాలానికి చేయబడుతుంది.
6. పథకము కింద ఆన్లైన్లో చేయబడిన ఫిర్యాదులు పోర్టల్ పై నమోదు చేయబడతాయి. ఎలెక్ట్రానిక్ విధానము (ఈ-మెయిల్) మరియు భౌతిక రూపములో ఉన్న ఫిర్యాదులు, పోస్టల్ మరియు చేతి ద్వారా అందజేయబడిన ఫిర్యాదులు, పరిష్కరించబడతాయి మరియు పరిశీలన మరియు ప్రారంభ ప్రక్రియీకరణ కొరకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రము స్థాపించబడిన చోటికి పంపించబడతాయి.
7. ఒకవేళ ఫిర్యాదు భౌతిక రూపములో సబ్మిట్ చేయబడితే, అది ఫిర్యాదిదారుచే లేదా అధికృత ప్రతినిధిచే సంతకము చేయబడుతుంది. ఫిర్యాదును ఎలెక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక విధానములో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా నిర్దేశించబడిన ఫార్మాట్ లో మరియు సమాచారము కలిగి ఉండేలాగా సబ్మిట్ చేయబడుతుంది.
8. అంబుడ్స్మాన్/డెప్యూటీ అంబుడ్స్మాన్ సేవలలో లోపానికి సంబంధించి నియంత్రణ సంస్థల యొక్క వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను పరిగణిస్తారు.
9. అంబుడ్స్మాన్ సమక్షానికి తీసుకొని రాగలిగిన వివాదములో అంబుడ్స్మాన్ అవార్డు జారీ చేయగలిగిన మొత్తానికి పరిమితి లేదు. అయితే, ఫిర్యాదుదారుడికి జరిగిన పర్యవసాన నష్టానికి, ఫిర్యాదుదారుడి సమయము నష్టము, అయిన ఖర్చుల మరియు ఫిర్యాదుదారుడు అనుభవించిన వేధింపు/మానసిక వేదనకు రూ. ఒక లక్ష వరకు పరిహారముతో పాటు రూ. 20 లక్షల వరకు పరిహారాన్ని అందించే అధికారము అంబుడ్స్మాన్ కు ఉంటుంది.
10. అంబుడ్స్మాన్ కు అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించుటకు మరియు మూసివేయుటకు అధికారము ఉండగా, డెప్యూటీ అంబుడ్స్మాన్ కు పథకము యొక్క క్లాజ్ 10 కిందికి వచ్చే ఫిర్యాదులను మూసివేయుటకు మరియు పథకము యొక్క క్లాజ్ 14 కింద పేర్కొనబడిన విధంగా సులభతరం చేయడం ద్వారా పరిష్కరించుటకు అధికారము ఉంటుంది.
11. ఒక నియంత్రణ సంస్థ యొక్క చర్య లేదా విస్మరణ వలన వినియోగదారుడు బాధపడితే, తద్వారా సేవలో లోపము జరిగితే, అతను పతకము కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా పథకము యొక్క క్లాజ్ 3(1)(సి) కింద నిర్వచించబడిన ఒక అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు ఫైల్ చేయవచ్చు.
12. ఈ క్రింది అంశాలకు సంబంధించి పథకము కింద సేవా లోపముగా ఫిర్యాదు పరిగణించబడదు:
 - a. ఒక నియంత్రణ సంస్థ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయము
 - b. ఒక విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య ఒక అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి వివాదము
 - c. అంబుడ్స్మాన్ కు సేరుగా పంపించబడని ఒక సమస్య
 - d. ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క యాజమాన్యము లేదా ఎక్సిక్యూటివ్స్ కు వ్యతిరేకంగా సాధారణ సమస్యలు
 - e. ఒక శాసనము లేదా చట్టము అమలు అథారిటీ యొక్క ఆదేశాలకు లోబడి నియంత్రిత సంస్థ తీసుకున్న చర్య వలన ఉత్పన్నము అయిన వివాదము.

- f. రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో తేని ఒక సేవ
- g. నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదము; మరియు
- h. ఒక నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని ప్రమేయము ఉన్న వివాదము
- i. క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) చట్టము, 2005 యొక్క సెక్షన్ 18 లో పరిష్కారము సూచించబడిన ఒక వివాదము.
- j. పథకము కింద చేర్చబడని నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వినియోగదారులకు సంబంధించిన వివాదము.

13. పథకము కింద ఫిర్యాదు ఈ అంశాలు లేకపోతే పరిగణించబడదు:

- a. పథకము కింద ఫిర్యాదు చేసే ముందు ఫిర్యాదుదారుడు సంబంధిత నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేశారు మరియు -
 - i. నియంత్రిత సంస్థచే ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు సమాధానముతో ఫిర్యాదుదారుడు సంతృప్తిగా లేరు; లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదు అందుకున్న తరువాత 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుడు ఎలాంటి సమాధానము అందుకోకపోతే; మరియు
 - ii. ఫిర్యాదుకు సంబంధించి నియంత్రిత సంస్థ నుండి ఫిర్యాదుదారుడికి సమాధానము అందిన తరువాత ఒక సంవత్సరము లోపల అంబుడ్స్మాన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడింది లేదా ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు ఎలాంటి సమాధానము అందలేదు.
- b. ఇదివరకే ఈ విధంగా ఉన్న దావా కారణానికి సంబంధించి ఫిర్యాదు లేదు -
 - i. ఒక అంబుడ్స్మాన్ సమక్షములో వెండింగ్ ఉన్న లేదా ఒకటి లేదా ఎక్కువ ఫిర్యాదులతో కలిసి లేదా ఒకరు లేదా ఎక్కువ సంబంధిత పార్టీల నుండి అందుకోబడినా లేకపోయినా, ఒక అంబుడ్స్మాన్ ద్వారా మెరిట్స్ ప్రకారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా వ్యవహరించబడింది, ఒకే ఫిర్యాదుదారుడి ద్వారా అందుకోబడినది
 - ii. ఏదైనా న్యాయస్థానము, ట్రిబ్యూనల్ లేదా రాయబారి లేదా మరేదైనా ఫోరం లేదా ప్రాధికరణ ముందు వెండింగ్ ఉన్నది; లేదా ఒకటి లేదా ఎక్కువ ఫిర్యాదులతో కలిసి లేదా ఒకరు లేదా ఎక్కువ సంబంధిత పార్టీల నుండి అందుకోబడినా లేకపోయినా, ఏదైనా న్యాయస్థానము, ట్రిబ్యూనల్ లేదా రాయబారి లేదా మరేదైనా ఫోరం లేదా ప్రాధికరణ ద్వారా మెరిట్స్ ప్రకారము పరిష్కరించబడినది లేదా వ్యవహరించబడినది.
- c. ఫిర్యాదు స్వాభావికంగా దుర్వినియోగమైనది లేదా అల్పమైనది లేదా వెక్కిరించే విధంగా లేదు
- d. నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు ఇటువంటి క్లెయిమ్స్ కొరకు లిమిటేషన్ చట్టము, 1963 కింద సూచించబడిన గడువు తేదీ ముగిసేలోపల చేయబడింది.
- e. ఫిర్యాదుదారుడు పథకము యొక్క క్లాజ్ 11 లో నిర్దేశించబడిన పూర్తి సమాచారాన్ని అందించారు.
- f. ఫిర్యాదుదారుడు వ్యక్తిగతంగా కాని లేదా బాధిత వ్యక్తి ఒక న్యాయవాది అయితే మిసహా ఒక న్యాయవాది కాకుండా ఒక అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా కాని ఫిర్యాదు చేశారు

14. సూచనలు ఇచ్చే లేదా మార్గదర్శనము లేదా వివరణ అభ్యర్థించే స్వభావములో ఉన్న ఫిర్యాదులు పథకము కింద చెల్లుబాటు అయ్యేవిగా పరిగణించబడవు మరియు ఫిర్యాదుదారుడికి సరైన కమ్యూనికేషన్ తో అనుగుణంగా మూసివేయబడతాయి.

15. క్లాజ్ 12 మరియు 13 కింద నిర్వహణ-చేయలేనివిగా ఉన్న ఫిర్యాదులు ఫిర్యాదుదారుడికి తగిన కమ్యూనికేషన్ అందజేయుటకు పేరుచేయబడతాయి.

16. మిగిలిన ఫిర్యాదులు ఫిర్యాదుదారుడికి సమాచారము తరువాత తదుపరి పరిశీలన కొరకు అంబుడ్స్మాన్ కార్యాలయాలకు కేటాయించబడతాయి. ఒక వ్రాతపూర్వక వర్షన్ సబ్మిట్ చేయాలనే సూచనతో ఫిర్యాదు యొక్క ఒక కాపీ ఫిర్యాదు చేయబడిన నియంత్రిత సంస్థకు ఫార్వర్డ్ చేయబడుతుంది.

17. సులభతరం చేయడం లేదా రాయబారము లేదా మధ్యవర్తిత్వము ద్వారా ఫిర్యాదుదారుడు మరియు నియంత్రిత సంస్థల మధ్య ఒప్పందము ద్వారా అంబుడ్స్మాన్ ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారానికి ప్రయత్నం చేస్తుంది.
18. ఫిర్యాదు అందుకున్న తరువాత నియంత్రిత సంస్థ ఆ ఫిర్యాదులోని విషయాలకు సమాధానముగా తన వ్రాతపూర్వక వర్షన్ ను ఫైల్ చేస్తుంది, ఆపై సంబంధిత దస్తావేజులను పరిష్కారము కొరకు అంబుడ్స్మాన్ కు 15 రోజులలోపు సబ్మిట్ చేస్తుంది.
19. రాయబారము ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారము కాకపోతే, నియంత్రిత సంస్థ యొక్క అధికారులతో ఫిర్యాదుదారుడి సమావేశముతో సహా, రాయబారము లేదా మధ్యవర్తిత్వము ద్వారా ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారానికి తగిన విధమైన చర్య చేపట్టబడవచ్చు.
20. పార్టీల మధ్య ఫిర్యాదు యొక్క స్నేహపూర్వకమైన పరిష్కారము జరిగితే, దానిని రికార్డ్ చేయాలి మరియు ఇరుపక్షాలు దానిపై సంతకం చేయాలి మరియు ఆ తరువాత, పరిష్కారము యొక్క వాస్తవము రికార్డ్ చేయాలి, పరిష్కారము యొక్క నిబంధనలు అనుబంధముగా చేర్చాలి, నిర్ణీత సమయములో నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండాలని పార్టీలకు సూచించబడుతుంది.
21. ఈ సందర్భాలలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడినట్లు పరిగణించబడుతుంది:
- అది అంబుడ్స్మాన్ జోక్యముతో నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదుదారుడితో పరిష్కరించబడింది; లేదా
 - సమస్య పరిష్కారము యొక్క విధానము మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని ఫిర్యాదుదారుడు వ్రాతపూర్వకంగా లేదా మరే విధంగా అయినా అంగీకరించారు; లేదా
 - ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదును స్వచ్ఛందంగా ఉపసంహరించుకున్నారు.
22. డెప్యూటీ అంబుడ్స్మాన్ లేదా అంబుడ్స్మాన్ చేయబడిన ఫిర్యాదును ఏ దశలో అయినా తిరస్కరించవచ్చు, ఒకవేళ చేయబడిన ఫిర్యాదు:
- క్లాజ్ 10 కింద నిర్వహణ-చేయదగినది కానిది అయితే
 - సూచనలు అందించేది లేదా మార్గదర్శనము లేదా వివరణ అభ్యర్థించేది అయితే
23. ఏ దశలో అయినా అంబుడ్స్మాన్ ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు, ఒకవేళ:
- అతని అభిప్రాయములో సేవలో లోపము లేకపోతే; లేదా
 - పర్యవసాన నష్టము కొరకు అభ్యర్థించబడిన పరిహారము క్లాజ్ 8(2) లో సూచించబడిన విధంగా పరిహారము అందించుటకు అంబుడ్స్మాన్ అధికార పరిధికి వెలుపల ఉన్నప్పుడు; లేదా
 - ఫిర్యాదుదారుడు సముచిత శ్రద్ధతో ఫిర్యాదు అనుసరించబడలేదు; లేదా
 - ఫిర్యాదుకు తగిన కారణము లేదు; లేదా
 - ఫిర్యాదుకు విస్తృతమైన డాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక రుజువుల పరిగణన అవసరమైనప్పుడు మరియు అంబుడ్స్మాన్ సమక్షములో జరిగిన విచారణలు ఇటువంటి ఫిర్యాదు యొక్క న్యాయనిర్ణయము కొరకు తగినవి కానప్పుడు; లేదా
 - ఒకవేళ అంబుడ్స్మాన్ అభిప్రాయములో ఫిర్యాదుదారుడికి ఎలాంటి ఆర్థిక నష్టము లేదా డామేజ్ లేదా అసౌకర్యము కలుగలేదు.
24. క్లాజ్ 15(1) కింద ఒక అవార్డు లేదా 16(2)(సి) నుండి 16(2)(ఎఫ్) వరకు ఉన్న క్లాజ్ లి కింద ఫిర్యాదు తిరస్కరణ కారణంగా ఫిర్యాదుదారుడు బాధపడితే, ఫిర్యాదు యొక్క అవార్డ్ లేదా తిరస్కరణ అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు ఒక అప్పీలు కోరుకోవచ్చు.
25. అప్పీలేట్ అథారిటీ యొక్క ఆదేశము క్లాజ్ 15 కింద అంబుడ్స్మాన్ జారీ చేసిన అవార్డు లేదా క్లాజ్ 16 కింద ఫిర్యాదును తిరస్కరణ, సందర్భము ఏదైనా, ఆదేశానికి సమానమైన ప్రభావము కలిగి ఉంటుంది.
- పథకము యొక్క కాపీ మా శాఖల వద్ద అందుబాటులో ఉంది మరియు అభ్యర్థన మేరకు ఇది షేర్ చేయబడుతుంది.