



రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2026 ప్రధాన లక్షణాలు

పరిచయం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2026 ("పథకం") జూలై 1, 2026 నుండి అమల్లోకి వచ్చింది. ఈ పథకం, ఆర్బిఐ ఓంబుడ్స్మన్ మెకానిజం యొక్క అధికార పరిధిని తటస్థీకరించి, 'ఒకే దేశం ఒకే ఓంబుడ్స్మన్' అనే విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. ఈ పథకం, ప్రస్తుతం ఉన్న రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021లో విలీనం చేయబడింది.

ప్రణాళిక యొక్క లక్ష్యం

ఈ పథకం యొక్క లక్ష్యం తక్కువ ఖర్చుతో మరియు వేగవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందించడం కాబట్టి, ఈ పథకం కింద జరిగే కార్యకలాపాలు సంక్షిప్త స్వభావంతో ఉంటాయి మరియు సాక్షాత్తి సంబంధించిన ఏ నియమాలకూ కట్టుబడి ఉండవు.

వర్తింపు

తదనుగుణంగా, ఆర్కా ఫిన్ ఫ్యాప్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ" / "AFL"), కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ తో కూడిన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ అయినందున, ఈ పథకం పరిధిలోకి వచ్చే ఒక నియంత్రిత సంస్థ.

పథకం యొక్క ప్రధాన/ముఖ్య లక్షణాలు

➤ ఫిర్యాదుకు కారణాలు

నియంత్రణ సంస్థ యొక్క చర్య లేదా లోపం కారణంగా సేవలో లోపం ఏర్పడి, దానివల్ల నష్టపోయిన ఏ వినియోగదారుడైనా, ఈ పథకం కింద వ్యక్తిగతంగా గానీ లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా గానీ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

"అధీకృత ప్రతినిధి" అనగా, ఓంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే విచారణలలో ఫిర్యాదుదారునికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి, న్యాయవాది కాకుండా (న్యాయవాది బాధితుడు అయితే తప్ప) సక్రమంగా నియమించబడి, వ్రాతపూర్వకంగా అధికారం పొందిన వ్యక్తి.

➤ ఈ పథకం కింద దాఖలు చేయగల ఫిర్యాదులు

"ఫిర్యాదుదారుడు మొదట నియంత్రణ సంస్థకు ఫిర్యాదు చేసిన ఫిర్యాదులు మరియు (i) ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోపు లేదా RBI/NPCI/కార్డ్ నెట్ వర్క్ మార్గదర్శకాల ద్వారా సూచించబడిన వర్తించే కాలపరిమితిలోపు, ఏది ఆలస్యమైతే అది, నియంత్రణ సంస్థ నుండి ఫిర్యాదుదారునికి స్పందన అందకపోతే; లేదా నియంత్రణ సంస్థ అందించిన స్పందన/పరిష్కారంతో ఫిర్యాదుదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే; మరియు

Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, 2505, 2506, 25th Floor, One Lodha Place, Lodha World Towers, Senapati Bapat Marg, Lower Parel, Mumbai - 400013

Website: www.arkafincap.com | **Email:** arkasecretarialandcompliance@arkafincap.com | **T:** 022 4047 1000 | **CIN:** U65993MH2018PLC308329

A K **irloskar** Group Company

The mark 'Kirlokar' in the status line is owned by Kirlokar Proprietary Limited and ARKA Fincap Limited is the permitted user.

(ii) వర్తించే ప్రతిస్పందన గడువు ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా నియంత్రణ సంస్థ నుండి చివరి సమాచార తేదీ నుండి, ఈ రెండింటిలో ఏది ఆలస్యమైతే ఆ తేదీ నుండి 90 రోజులలోపు ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయాలి. ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదు చేసినట్లు రుజువును సమర్పించగలిగే ఇతర మార్గాల ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదులు కూడా 'లిఖితపూర్వక ఫిర్యాదు'లో చేర్చబడతాయి.

a. ఫిర్యాదుకు గల కారణం ఇదివరకే ఉన్న కారణం కాదు.

(i) ఒంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నా లేదా ఆర్బిఐ ఒంబుడ్స్మన్ ద్వారా యోగ్యతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినా లేదా చర్య తీసుకోబడినా, అది ఒకే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారుల నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది సంబంధిత పక్షాల నుండి స్వీకరించబడినా;

(ii) ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఐటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నా; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఐటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా యోగ్యతల ఆధారంగా ఒక పరిష్కారం లేదా విచారణ జరిగి ఉన్నా, అది ఒకే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పక్షాలతో పొందబడినా లేదా పొందకపోయినా.

అదే కారణంతో చేసిన ఫిర్యాదులో, కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న లేదా తీర్పు చెప్పబడిన ఏదైనా క్రిమినల్ విచారణలు లేదా క్రిమినల్ నేరానికి సంబంధించి ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు దర్యాప్తు చేర్చబడదు.

b. ఈ ఫిర్యాదు అవమానకరమైనది, అసంబద్ధమైనది లేదా చికాకు కలిగించేది కాదు;

c. 1963 పరిమితి చట్టం ప్రకారం అటువంటి దావాల కోసం నిర్దేశించిన పరిమితి కాలం ముగియక ముందే నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది;

d. ఫిర్యాదుదారుడు పథకం యొక్క సెక్షన్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తాడు;

e. ఫిర్యాదుదారుడు స్వయంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదును దాఖలు చేస్తారు.

➤ ఫిర్యాదును కొనసాగించకపోవడానికి గల కారణాలు

ఈ పథకం కింద కింది వాటితో సహా సేవా లోపాలపై ఎలాంటి ఫిర్యాదులు స్వీకరించబడవు:

a. నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వ్యాపార నిర్ణయం/వాణిజ్య నిర్ణయం;

b. అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంత్రణ సంస్థ మధ్య వివాదం;

c. ఒంబుడ్స్మన్ కు నేరుగా పంపని ఫిర్యాదులు;

d. నియంత్రిత సంస్థ యొక్క యాజమాన్యం లేదా అధికారులపై సాధారణ ఫిర్యాదులు;

e. శాసన లేదా చట్ట అమలు అధికార సంస్థ యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఒక నియంత్రణ సంస్థ ద్వారా చర్యలు ప్రారంభించబడిన వివాదం;

f. ఆర్బిఐ నియంత్రణ పరిధిలోకి రాని సేవ;

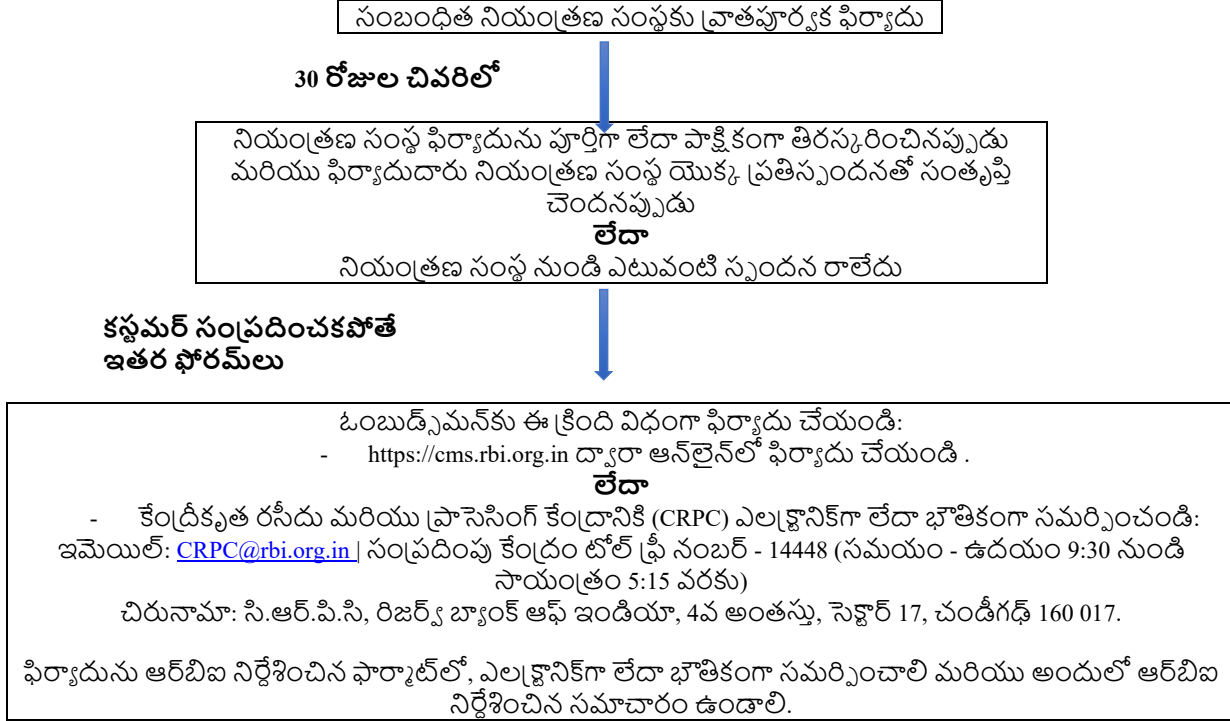
g. నియంత్రణ సంస్థల మధ్య వివాదాలు; మరియు

h. నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

i. క్రెడిట్ ఇన్ సూరేషన్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) యాక్ట్, 2005లోని సెక్షన్ 18 కింద పరిహారం అందించబడిన ఫిర్యాదు; మరియు

j. ఈ పథకం పరిధిలోకి రాని, నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వినియోగదారులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు.

➤ ఫిర్యాదు దాఖలు ప్రక్రియ



➤ లోక్ పాల్ తీసుకున్న నిర్ణయం

- లోక్ పాల్ ముందు జరిగే కార్యకలాపాలు సంక్షిప్త స్వభావం కలవి.
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది, అది జరగకపోతే, అవార్డు/ఆదేశాన్ని జారీ చేయవచ్చు.

➤ అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్

- ఓంబుడ్స్మన్ తీసుకున్న నిర్ణయం లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ వలన నష్టపోయిన ఫిర్యాదుదారుడు, ఆ నిర్ణయం అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీలేట్ అథారిటీకి అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.
- ఫిర్యాదుదారుడు గడువులోగా అప్పీలు దాఖలు చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీలేట్ అథారిటీ సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించని అదనపు గడువును మంజూరు చేయవచ్చు.

"అప్పీల్స్ అధికారి" అనగా, పథకాన్ని నిర్వహించే రిజర్వ్ బ్యాంక్ విభాగానికి బాధ్యత వహించే కార్యనిర్వాహక సంచాలకుడు.

<https://www.rbi.org.in> లో మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్ <https://www.arkafincap.com> లో **అందుబాటులో ఉంది**. ఈ పథకం యొక్క కాపీ శాఖలలో కూడా అందుబాటులో ఉంది మరియు కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు సూచన కోసం అందించబడుతుంది.

ARKA

