

## ముఖ్యమైన ముఖ్యాంశాలు: రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమగ్ర అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2026

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమగ్ర అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ (RB-IO), 2026 ("స్కీమ్"), ఈ పథకం కిందకు వచ్చే నియంత్రిత సంస్థలపై (Regulated Entities) వచ్చే ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఖర్చుతో కూడుకోని, శీఘ్రమైన మరియు స్నేహపూర్వక ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించాలని లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.

ఈ స్కీమ్ **జూలై 1, 2026** నుండి అమలులోకి వస్తుంది.

నవి ఫిన్‌సర్వ్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") కి వర్తించే ఈ స్కీమ్ యొక్క ముఖ్యమైన ముఖ్యాంశాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

1. సేవా లోపం (కంపెనీ చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించాల్సిన ఏదైనా సేవలో లోపం లేదా లోటుపాట్లు, దీనివల్ల కస్టమర్‌కు ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం వాటిల్లవచ్చు లేదా వాటిల్లకపోవచ్చు) వల్ల నష్టపోయిన ఏ కస్టమరైనా ఈ స్కీమ్ కింద లిఖితపూర్వకంగా లేదా ఇతర రూపంలో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
2. అంబుడ్స్‌మన్ ముందుకు తీసుకువచ్చే వివాద పరిమాణంపై ఎలాంటి పరిమితి లేదు, దీనిపై అంబుడ్స్‌మన్ ఒక అవార్డు (Award) లేదా తీర్పును జారీ చేయవచ్చు. అయినప్పటికీ, ఫిర్యాదుదారుడు అనుభవించిన పర్యవసాన నష్టానికి (consequential loss) గరిష్టంగా రూ. 30 లక్షల వరకు పరిహారం అందించే అధికారం అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఉంటుంది. దీనితో పాటు, ఫిర్యాదుదారుడి సమయం వృధా అయినందుకు, అయిన ఖర్చులకు మరియు మానసిక క్షోభ/వేధింపులకు గురైనందుకు గరిష్టంగా రూ. 1 లక్ష వరకు అదనపు పరిహారం మంజూరు చేయవచ్చు.
3. భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("RBI") భారతదేశం అంతటా వచ్చే ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి చండీగఢ్‌లో 'సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్' ("CRPC") ను ఏర్పాటు చేసింది.
4. ఫిర్యాదును RBI పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో నమోదు చేయవచ్చు.
5. ఫిర్యాదులను ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక (Physical) రూపంలో కూడా చండీగఢ్‌లోని CRPC కేంద్రానికి క్రింది చిరునామాకు పంపవచ్చు:

### సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (Reserve Bank of India)

సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17

చండీగఢ్ - 160017

ఈమెయిల్ ఐడి: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

అదనంగా, స్కీమ్ మరియు ఫిర్యాదు చేసే విధానం గురించి ఫిర్యాదుదారులు తెలుసుకోవడానికి, ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ రెస్పాన్స్ సిస్టమ్ (IVRS) తో కూడిన కాంటాక్ట్ సెంటర్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్ **14448** ద్వారా 24x7 అందుబాటులో ఉంటుంది. కాంటాక్ట్ సెంటర్ సిబ్బందితో మాట్లాడే సౌకర్యం సోమవారం నుండి శనివారం వరకు (జాతీయ సెలవు దినాలు మినహా) ఉదయం 8:00 గంటల నుండి రాత్రి 10:00 గంటల వరకు ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు పది ప్రాంతీయ భాషలలో అందుబాటులో ఉంది.

## 6. ఫిర్యాదు స్వీకరణకు (Maintainability) గల ఆధారాలు

I. ఈ స్కీమ్ కింద ఒక ఫిర్యాదు క్రింది షరతులు నెరవేరినప్పుడు మాత్రమే స్వీకరించడానికి అర్హత కలిగి ఉంటుంది:

**ఎ)** ఫిర్యాదు నేరుగా RBI అంబుడ్స్మన్ కు పంపబడి ఉండాలి. అయినప్పటికీ, ఆర్బిఐకి కేవలం కాపీ (CC) గా మాత్రమే పంపిన కమ్యూనికేషన్లు (ఈమెయిల్ లేదా భౌతిక రూపంలో అయినా) దీని పరిధిలోకి రావు; మరియు

**బి)** ఫిర్యాదును ఫిర్యాదుదారుడు స్వయంగా లేదా న్యాయవాది (Advocate) కాకుండా ఇతర అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా మాత్రమే దాఖలు చేయాలి (న్యాయవాదే స్వయంగా బాధితుడైతే తప్ప); మరియు

**సి)** స్కీమ్ యొక్క క్లాజ్ 11 లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారుడు పూర్తి సమాచారాన్ని అందించాలి; మరియు

**డి)** ఫిర్యాదు దుర్భాషలాడేదిగా, పనికిరానిదిగా లేదా వేధించే స్వభావం కలదిగా ఉండకూడదు; మరియు

**ఇ)** ఈ స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారుడు మొదట కంపెనీకి లిఖితపూర్వకంగా లేదా ఇతర రూపంలో ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి, మరియు ఫిర్యాదు చేసినట్లు రుజువును ఫిర్యాదుదారుడు చూపించగలగాలి; మరియు

**ఎఫ్)** కంపెనీకి ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత, ఫిర్యాదుదారునికి 30 రోజులలోపు లేదా ఆర్బిఐ, నేషనల్ పేమెంట్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా (NPCI), లేదా కార్డ్ నెట్వర్క్ మార్గదర్శకాల కింద పేర్కొన్న సమయ పరిమితిలోపు (ఏది ఎక్కువైతే అది) ఎలాంటి సమాధానం రాని పరిస్థితి; లేదా కంపెనీ ఇచ్చిన సమాధానం / పరిష్కారంతో ఫిర్యాదుదారుడు సంతృప్తి చెందనప్పుడు; మరియు

**జి)** సబ్-క్లాజ్ (I)(ఎఫ్) లో పేర్కొన్న కాలపరిమితి ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా కంపెనీ నుండి వచ్చిన చివరి కమ్యూనికేషన్ తేదీ నుండి (ఏది తర్వాత అయితే అది) 90 రోజులలోపు ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయాలి; మరియు

**ఎచ్)** ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ముందు ఇప్పటికే పెండింగ్ లో ఉన్న అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాకూడదు, ఇది ఒకే ఫిర్యాదుదారుడి నుండి లేదా ఒకటి కంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో కలిసి వచ్చినదైనా వర్తిస్తుంది; లేదా

**ఐ)** ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ఇప్పటికే మెరిట్స్ (merits) ఆధారంగా పరిష్కరించిన లేదా చర్చించిన అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాకూడదు; మరియు

**జె)** ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా మరేదైనా న్యాయ లేదా అర్ధ-న్యాయ ఫోరమ్ ముందు ఇప్పటికే పెండింగ్ లో ఉన్న అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాకూడదు; లేదా

**కె)** ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా మరేదైనా న్యాయ లేదా అర్ధ-న్యాయ ఫోరమ్ ద్వారా మెరిట్స్ ఆధారంగా ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిన అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాకూడదు; మరియు

**ఎల్)** కంపెనీకి చేసిన ఫిర్యాదు, అటువంటి క్లెయిమ్ల కోసం లిమిటేషన్ యాక్ట్ (Limitation Act), 1963 కింద నిర్దేశించిన కాలపరిమితి ముగిసేలోపు చేసి ఉండాలి.

**వివరణ:** సబ్-క్లాజ్ (I)(బి) మరియు (I)(కె) ప్రయోజనాల కోసం, ఒకే సమస్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ ముందు పెండింగ్లో ఉన్న లేదా నిర్ణయించబడిన క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్స్ లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించిన ఎలాంటి పోలీసు విచారణ చేర్చబడదు.

II. క్రింది విషయాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు ఈ స్కీమ్ పరిధి నుండి మినహాయించబడ్డాయి:

- ఎ)** కంపెనీ యొక్క వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయాలు (commercial judgment) లేదా తీర్పులకు సంబంధించిన విషయాలు;
- బి)** ఒక వెండర్ మరియు కంపెనీ మధ్య వివాదం;
- సి)** కంపెనీ యాజమాన్యం (Management) లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్లపై వచ్చే ఫిర్యాదులు;
- డి)** న్యాయ/అర్థ-న్యాయ లేదా చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఉత్తర్వులకు అనుగుణంగా కంపెనీ తీసుకున్న చర్యల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదు;
- ఇ)** ఆర్బిఐ నియంత్రణ పరిధిలోకి (regulatory purview) రాని సేవ;
- ఎఫ్)** నియంత్రిత సంస్థల (Regulated Entities) మధ్య వివాదం;
- జి)** కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని (employee-employer) సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం;
- ఎచ్)** క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీస్ (రెగ్యులేషన్) యాక్ట్ [Credit Information Companies (Regulation) Act], 2005 లోని సెక్షన్ 18 కింద పరిష్కారం అందించబడిన ఫిర్యాదు; మరియు
- ఐ)** ఈ స్కీమ్ కింద చేర్చబడని కంపెనీ కస్టమర్లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు.

III. సబ్-క్లాజ్ (I) కింద పేర్కొన్న అర్హత నిబంధనలను నెరవేర్చని ఫిర్యాదులు మరియు సబ్-క్లాజ్ (II) లో పేర్కొన్న ఫిర్యాదులు, తదుపరి విచారణ లేకుండా ప్రారంభంలోనే స్వీకరించడానికి వీలులేనివిగా తిరస్కరించబడతాయి మరియు ఈ విషయాన్ని ఫిర్యాదుదారునికి తగిన విధంగా తెలియజేస్తారు.

## 7. కంపెనీ ద్వారా సమాధానం దాఖలు మరియు పరిష్కార ప్రక్రియ

1. కంపెనీకి ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత, ఫిర్యాదు అందిన 15 రోజులలోపు అన్ని సంబంధిత పత్రాలతో కూడిన లిఖితపూర్వక సమాధానాన్ని అంబుడ్స్మన్కు సమర్పించాలి. అయితే, కంపెనీ లిఖితపూర్వకంగా చేసిన అభ్యర్థనపై మరియు అంబుడ్స్మన్ సంతృప్తి మేరకు, కంపెనీ తన లిఖితపూర్వక సంస్కరణను మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడానికి తగిన అదనపు సమయాన్ని అంబుడ్స్మన్ మంజూరు చేయవచ్చు.

1. కంపెనీ 15 రోజులలోపు తన లిఖితపూర్వక సంస్కరణను మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే లేదా విస్మరిస్తే, అంబుడ్స్మన్ రికార్డులో అందుబాటులో ఉన్న సాక్ష్యాల ఆధారంగా ఏకపక్షంగా (ex-parte) చర్యలను ముందుకు తీసుకెళ్లవచ్చు మరియు తగిన ఉత్తర్వును జారీ చేయవచ్చు లేదా అవార్డును ప్రకటించవచ్చు.
2. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ లేదా ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్, ఫిర్యాదుదారుడు మరియు కంపెనీ మధ్య ఒప్పందం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి కృషి చేస్తారు. అటువంటి చర్యల సమయంలో, ఫిర్యాదులోని పక్షాలు సంబంధిత పత్రాలు లేదా సాక్ష్యాలను నిర్ణీత సమయంలోపు సమర్పించడానికి ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం జారీ చేసిన సలహాలను (advisory) పాటించాలి.
3. ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించే ఉద్దేశ్యంతో, ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ లేదా ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్, ఒక పక్షం దాఖలు చేసిన లిఖితపూర్వక సమాధానం లేదా సహాయక పత్రాలు ఫిర్యాదుకు సంబంధితంగా ఉన్నంత వరకు రెండవ పక్షానికి అందేలా చూస్తారు మరియు తగిన విధానాన్ని అనుసరించి అదనపు సమయాన్ని అందిస్తారు.
4. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్, అవసరమని భావిస్తే మరియు ఫిర్యాదు పరిస్థితుల ఆధారంగా, ఫిర్యాదు యొక్క పూర్తి లేదా పాక్షిక పరిష్కారానికి దారితీసే చర్యలను తీసుకోవాలని కంపెనీకి ఏ దశలోనైనా సలహా (advisory) జారీ చేయవచ్చు, మరియు:
  - a. కంపెనీ ఆ సలహా ప్రకారం చర్యలు తీసుకుని, నిర్ణీత గడువులోపు దాన్ని పాటిస్తే మరియు ఫిర్యాదుదారుడు దాన్ని అంగీకరిస్తే, ఫిర్యాదు స్కీమ్ యొక్క క్లాజ్ 14(8)(b) కింద ముగించబడుతుంది;
  - b. ఫిర్యాదుదారుడు నిర్ణీత గడువులోపు స్పందించకపోతే లేదా మెరిట్ లేని (without merit) ఏదైనా అభ్యంతరాన్ని లేవనెత్తితే, ఫిర్యాదు వరుసగా స్కీమ్ యొక్క క్లాజ్ 14(8)(a) లేదా క్లాజ్ 14(8)(d) కింద ముగించబడుతుంది.
5. ఇరుపక్షాలు సమర్పించిన పత్రాలు / సాక్ష్యాలు మరియు లిఖితపూర్వక సమర్పణలు ఒక పరిష్కారానికి రావడానికి తగినంత నిర్ధారణగా లేవని ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ / ఆర్బిఐ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయపడితే, అవసరమైతే కంపెనీ అధికారులతో ఫిర్యాదుదారునికి ఒక రాజీ సమావేశాన్ని (conciliation meeting) వారు ఏర్పాటు చేయవచ్చు. అటువంటి సమావేశం జరిగి, దాని ఫలితంగా పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన పరిష్కారం లభిస్తే, సమావేశం యొక్క చర్యలు రికార్డ్ చేయబడతాయి మరియు పరిష్కారానికి అంగీకరిస్తున్నట్లు ఇరుపక్షాలు సంతకం చేస్తాయి. అయితే ఇటువంటి సమావేశం ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ సమక్షంలో, వ్యక్తిగతంగా లేదా ఆన్‌లైన్ ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది.
6. స్కీమ్ యొక్క క్లాజ్ 15(1)(a) నిబంధనల ప్రకారం అందించిన సమయంలోపు కంపెనీ తన లిఖితపూర్వక సంస్కరణను మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, కంపెనీకి అప్పీల్ చేసుకునే ఎలాంటి హక్కు ఉండదు.

1. అవార్డు లేదా తీర్పు కాపీ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదుదారుడు క్లెయిమ్ యొక్క పూర్తి మరియు తుది పరిష్కారంగా అవార్డును అంగీకరిస్తున్నట్లు కంపెనీకి అంగీకార పత్రాన్ని సమర్పించకపోతే, ఆ అవార్డు రద్దవుతుంది (lapse) మరియు చెల్లకుండా పోతుంది.
2. అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ఇచ్చిన అవార్డు లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ వల్ల నష్టపోయిన ఫిర్యాదుదారుడు, అవార్డు లేదా తిరస్కరణ కాపీ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీలేట్ అథారిటీ (Appellate Authority) ముందు అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు.
3. నిర్ణీత సమయంలోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి ఫిర్యాదుదారునికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీలేట్ అథారిటీ సంతృప్తి చెందితే, అది 30 రోజులకు మించని (not exceeding 30 days) అదనపు గడువును అనుమతించవచ్చు.

---

మరిన్ని వివరాల కోసం, దయచేసి నవి ఫిన్సర్వ్ లిమిటెడ్ వెబ్సైట్ <https://navi.com/finserv> లేదా ఆర్బిఐ వెబ్సైట్ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) లో అందుబాటులో ఉన్న స్కీమ్ వివరాలను చూడండి.