



సమాచార విభాగం, కేంద్రీయ కార్యాలయము
ఎస్. బి. ఎస్ మార్గ్, ముంబాయి-400001
ఫోన్: 91 22 2266 0502/ ఫ్యాక్స్: 91 22 2266 0358

భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

నవంబర్ 12, 2021

రోజర్వ్ బ్యాంక్ - ఏకీకృత అంబుడ్జ్ మన పథకం, 2021

గౌరవనీయులయిన ప్రధాన మంత్రి శ్రీ నరేంద్ర మోడీ ఈరోజు ఏకీకృత అంబుడ్జ్ మన పథకం, 2021 (పథకం) వర్చువల్ వాధానలో (ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారా పరోక్షంగా) ప్రారంభోత్సవం చేశారు.

2. ఈ పథకం, ప్రస్తుతం అమలులో ఉన్న మూడు అంబుడ్జ్ మన పథకాలను - (1) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్జ్ మన పథకం, 2006 (2) బ్యాంకింగ్ తర ఆర్థిక సంస్థల అంబుడ్జ్ మన పథకం, 2018 మరియు (3) డిజిటల్ లావాదేవీల అంబుడ్జ్ మన పథకం, 2019 - ఏకీకృతం చేస్తుంది. బ్యాంకింగ్ నియంత్రణ చట్టం 1949, (10, 1949) సెక్షన్ 35 A; భారతీయ రోజర్వ్ బ్యాంక్ చట్టం, 1934 (2, 1934), సెక్షన్ 45 L మరియు పేమాంట్ మరియు సెటిల్మెంట్ సెక్షన్ల చట్టం, 2007 (51, 2007) క్రింద తమకు దఖలుపరచిన అధికారాలతో రోజర్వ్ బ్యాంక్ ఈ పథకం రూపొందించింది. దీని ద్వారా, రోజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణలలోగల సంస్థలలోగల సేవలలోపాలకు ఉచితంగా పరోక్షకారం లభిస్తుంది (ఆ సంస్థలు 30 రోజులలోగా వనీయగదారుని ఫీల్డయను సంతృప్తికరంగా పరోక్షకరించని సందర్భంలో).

3. పైన పేర్కొన్న మూడు పథకాలను ఏకీకృతం చేయడమేగాక, రూ. 50 కోట్లు అంతకు మించి డిపాజిట్లు గల నాన్-షాడ్యూల్డ్ ఫర్మేషన్ కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకులు కూడా ఈ పథకం పరిధిలో చేర్చబడడాయి. ఈ పథకం, 'ఒక దేశం-ఒకే అంబుడ్జ్ మన్' సూత్రం అనుసరిస్తుంది. అందువల్ల, ఆర్ బి ఐ అంబుడ్జ్ మన్, భౌగోళిక అధికార పరిధులు వర్తించవు.

4. ఈ పథకంలోని కొన్ని ముఖ్యంశాలు:

i) ఏ పథకం కోరింద ఫిర్యాదు చేయాలా అన్న సందేహం తొలగిస్తుంది.

ii) ఫిర్యాదు చేయుటకు తగిన 'సేవ లోపాలు' నిర్వచించబడడాయి (ప్రత్యేకంగా మినహాయించబడడం అంశాల జాబితాతో సహా)

iii) అంబుడ్జ్ మన్ కార్యాలయ పరిధులు వర్తించవు.

iv) ఏ భాషలోనైనా ఫిర్యాదుల స్వీకరణకు, మాటో పరాధమక పరిశీలనకు, రిజర్వ్ బ్యాంక్, చండీగఢ్ కార్యాలయంలో, కేంద్రీకృత 'రెస్ట్రీట్ అండ్ ఫోస్టల్ సెంటర్' నాలకొల్పబడింది.

v) న్యాయోత్తరం సంస్థాపన కోసం ప్రత్యేకంగా వ్యవహరించుటకు, కావలసిన సమాచారం అందించుటకు, 'ప్రోనోస్టిస్ నోడల్ ఆఫీసర్' బాధ్యత వహించవలెను ('ప్రోనోస్టిస్ నోడల్ ఆఫీసర్', ప్రభుత్వ బ్యాంకు, జనరల్ మానెజర్ లోక సమస్థాపనకి తక్కువ ఉండరాదు)

vi) సకాలంలో, సంతృప్తికరమైన సమాచారం / పత్రాలు సమర్పించని కారణంగా, న్యాయతరీత సంస్థకు వ్యతిరేకంగా ఆంబుడ్స్జిమన్ తరీపు ఇవ్వడం జరిగితే, ఆ సంస్థకు అవీల్ చేసుకొనే హక్కు ఉండదు.

5. ఈ పథకం కోరింద, వనీయగదారుల శిక్షణ మరియు సంరక్షణ వీభాగం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క కార్య నిర్దేశకులు (ఎక్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, కన్సయూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ఫోటోకాప్షన్ డిపార్ట్ మెంట్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా) అపొలీట్ అధికారిగా వ్యవహరిస్తారు.

6. ఫోన్యాదులు, <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా ఆన్ లైన్లో దాఖలుచేయుట కొనసాగించవచ్చు. పోతయేకంగా కేటాయించిన ఈ మాయిల్ ద్వారా లేదా భూతకంగా, 'కేంద్రీకృత రిసీట్ అండ్ ఫోస్సింగ్ సాంటర్', 4 వ అంతస్తు, సాకటార్ 17, చండీగఢ్ - 160017 చేరునామాకు, నిర్దేశిత నమూనాలో దరఖాస్తుచేయవచ్చు. ఇతేగాక, ఉచిత నంబర్ 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) ద్వారా హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనీమీదీ ఫోంతీయ భాషలలో సంభాషించగల సంపర్క కేంద్రం (కాంటాక్ట్ సాంటర్) అందుబాటులోకి తేవడం జరిగింది. ఇతర భాషలు త్వరలో చేర్చబడతాయి. ఈ సంపర్క కేంద్రాలు, వనీయగదారులు ఫోన్యాదులు దాఖలుచేయుటలో సహాయపడడంతోబాటు, ఫోన్యాదుల పరిష్కరణకు రిజర్వ్ బ్యాంకులలోగల ఇతర మార్గాలగురించిన సమాచారం / వీవరాలు తొలియచేస్తాయి.

7. పథకం యొక్క పోరత, రోజర్వ బ్యూంక్ వాబ్ స్టాట్ లో మరీయు సో ఎమ్ ఎస్ పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) లో లభిస్తోందో. ఈ పథకం ఈరోజునుండో అమలులోకో వస్తోందో.

పోరోకా పోరకటన: 2021-2022/1184

(యోగేశ్ దయాళ్)
చీఫ్ జనరల్ మానోజర్