

## సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకము, 2021 యొక్క ముఖ్యాంశాలు

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ పథకం అయిన - సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకము, 2021 యొక్క ముఖ్యాంశాలు ఈ దిగువన ఇవ్వబడ్డాయి:

- I. ఒక ఫిర్యాదుదారు, తాను ఏ పథకం క్రింద అంబుడ్స్మన్ తో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయాలో అని గుర్తించాల్సిన అవసరం అతనికి/ఆమెకు ఇక ఏ మాత్రమూ లేదు.
- II. నిర్దిష్టంగా పేర్కొనబడిన మినహాయింపుల జాబితాతో, ఒక ఫిర్యాదును నింపడానికి ఆధారముగా 'సేవలో కొరత' అని ఈ పథకం నిర్వచిస్తుంది. అందువల్ల, "పథకంలో జాబితా చేయబడిన కారణాల కింద కవర్ చేయబడలేదు" అనే కారణంగా ఫిర్యాదులు ఇక మీదట ఏ మాత్రమూ తిరస్కరించబడవు.
- III. ప్రతి అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయ పరిధికి అతీతంగా ఈ పథకం రూపొందించబడింది.
- IV. ఏ భాషలోనైనా భౌతిక మరియు ఇమెయిల్ ఫిర్యాదులను స్వీకరించి మరియు తొలి ప్రక్రియ చేపట్టడానికి ఆర్బిఐ, చండీఘర్ వారిచే ఒక కేంద్రీయ స్వీకార మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం ఏర్పాటు చేయబడింది.
- V. నియంతృత సంస్థకు ప్రాతినిధ్యం వహించడం మరియు నియంతృత సంస్థపై కస్టమర్లు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి సమాచారాన్ని అందించడం అనేది ప్రభుత్వ రంగ బ్యాంకులో జనరల్ మేనేజర్ లేదా తత్సమాన హోదాలో ఉన్న ప్రధాన నోడల్ అధికారి యొక్క బాధ్యతగా ఉంటుంది.
- VI. సంతృప్తికరంగా మరియు సకాలములో సమాచారము/పత్రాలను సమర్పించని కారణంగా ఒక క్రమబద్ధమైన సంస్థకు వ్యతిరేకంగా అంబుడ్స్మన్ చే జారీ చేయబడిన తీర్పుపై ఆ సంస్థ అప్పీలుకు వెళ్ళే హక్కు ఉండదు.

ఈ పథకం యొక్క ఒక నకలు అన్ని శాఖలు మరియు ఆర్బిఐ వెబ్సైట్ మరియు CMS పోర్టల్ పైన అందుబాటులో ఉంది (<https://cms.rbi.org.in>).

ప్రధాన నోడల్ అధికారి యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు:

టెలిఫోన్: 022 69781706

ఇమెయిల్: Pno.Kprime@kotak.com

అంబుడ్స్మన్ యొక్క ఫిర్యాదులు దాఖలు చేసే పోర్టల్:

<https://cms.rbi.org.in>

కేంద్రీయ స్వీకార మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC) యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు:

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

చిరునామా: రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4 వ ఫ్లోర్, సెక్టార్ 17, చండీఘర్ - 160017