

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఎంక్వయిరీ ఆఫీసర్ స్కీమ్, 2021

ప్రధాన లక్షణాలు

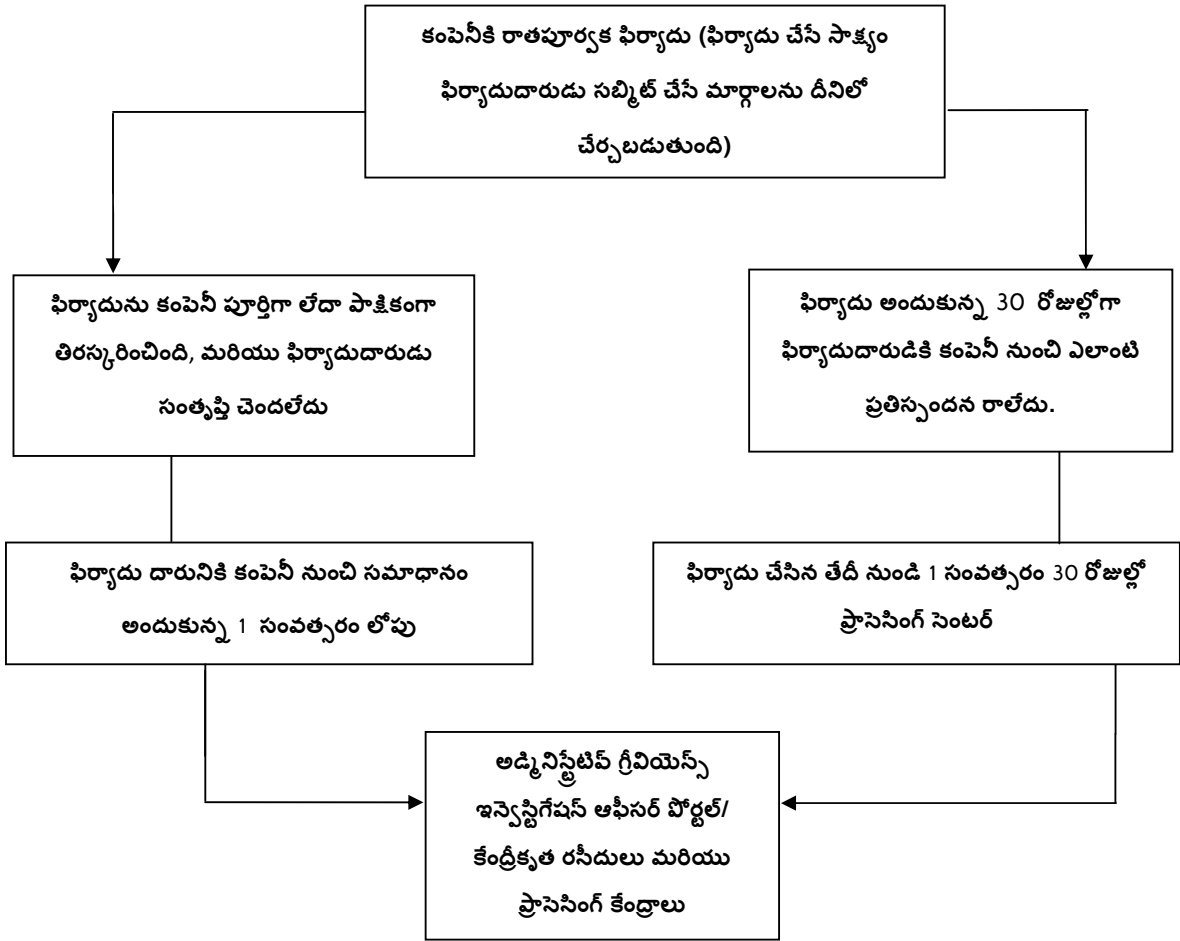
ఔచిత్యం :

ఈ పథకం పథకం లో నిర్వచించబడిన విధంగా ఒక బ్యాంకు లేదా బ్యాంకింగ్ యేతర ఆర్థిక సంస్థ లేదా సిస్టమ్ పార్ట్నీషిపెంట్స్ (చెల్లింపు వ్యవస్థలో పాల్గొనే వ్యక్తి) లేదా రిజర్వ్ బ్యాంకు చే నియతానుసారంగా పేర్కొనబడే ఏదైనా ఇతర సంస్థ చే అందించబడే సేవలకు వర్తిస్తుంది; ఈ పథకం కింద మినహాయించబడని మేరకు

<p>కస్టమర్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయడానికి ఆధారం :-</p>	<p>ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి కారణాలు కింది సందర్భాలలో నిర్వహణ లేకపోవటం/సేవలో లోపానికి సంబంధించినవి :-</p>
<p>పూనావాలా ఫిన్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ (కంపెనీ" యొక్క చర్య లేదా మినహాయింపు వల్ల బాధించబడే ఎవరైనా కస్టమర్ సర్వీస్ లో లోపం ఫలితంగా స్కీం లోపానికి గురైనవారు స్కీం కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా స్కీంలో నిర్వచించబడే అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • సంస్థ యొక్క వ్యాపార నిర్ణయం / వాణిజ్య నిర్ణయం; • ఔట్సోర్సింగ్ కాంట్రాక్ట్ కు సంబంధించి విశ్రేణి మరియు కంపెనీ మధ్య వివాదం; • అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఇన్వెస్టిగేషన్ ఆఫీసర్ కు నేరుగా చిరునామా ఇవ్వని ఫిర్యాదు; • కంపెనీ నిర్వహణ లేదా అధికారులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు; • చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీచే చర్య ప్రారంభించబడే వివాదం; • రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క నియంత్రణ పరిధిలో లేని సర్వీస్; • కంపెనీ మరియు ఇతర నియంత్రణ సంస్థల మధ్య వివాదాలు; • కంపెనీ ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదాలు. • ఫిర్యాదు ఇప్పటికే అమలులో ఉన్న చర్యకు సంబంధించినది కాదు <ul style="list-style-type: none"> ○ విచారణ అధికారి ముందు పెండింగ్లో ఉన్న అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఫిర్యాదు లేదా విచారణ అధికారి ద్వారా పరిష్కరించబడింది లేదా మెరిట్పై పారవేయబడుతుంది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో స్వీకరించబడింది; మరియు ○ ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా మరేదైనా ఫోరమ్ లేదా అధికారం ముందు పెండింగ్లో ఉంది; లేదా ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా మరేదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారం ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీల నుండి స్వీకరించబడినా

	<p>లేదా స్వీకరించకపోయినా, మెరిట్ల ఆధారంగా పారవేయబడింది లేదా పారవేయబడింది.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ఫిర్యాదు పరువు నష్టం కలిగించేది లేదా పనికిమాలినది లేదా వేధించే స్వభావం కలిగి ఉంటుంది; • అటువంటి క్లెయిమ్ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించిన పరిమితి కాలం ముగిసిన తర్వాత కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేయబడింది; • పథకంలోని క్లాజు 11లో పేర్కొన్న పూర్తి సమాచారాన్ని ఫిర్యాదుదారు అందించడు; • ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఒక న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడలేదు (న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప).
--	---

వినియోగదారుడు ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?



అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఎంక్వైరీ ఆఫీసర్/కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్లో ఫిర్యాదు నమోదు చేసే విధానం :-

1. ఈ ప్రయోజనం కోసం రూపొందించిన పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో నమోదు చేయవచ్చు.
2. ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా కూడా కింది చిరునామాలోని కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్కు సమర్పించవచ్చు. ఫిర్యాదు భౌతిక రూపంలో సమర్పించబడినట్లయితే, అది ఫిర్యాదుదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధిచే సంతకం చేయబడాలి.
3. ఫిర్యాదు ఫారమ్లో అందించిన ఫార్మాట్లో ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్లో సమర్పించబడుతుంది (ప్రత్యేకంగా అప్లోడ్ చేయబడింది) మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా నిర్దేశించబడే సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి.

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC) వివరాలు

సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, సెంట్రల్ విస్టా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ -160 017

ఈమెయిల్ :- crpc@rbi.org.in

టోల్ ఫ్రీ నెంబరు - 14448

1. అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఎంక్వైరీ ఆఫీసర్ ఎలా నిర్ణయాలు తీసుకుంటాడు?
 - అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఎంక్వయిరీ ఆఫీసర్ ముందు ఉన్న ప్రొసీడింగ్స్ సారాంశం
 - రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది-> చేరుకోకపోతే రివార్డ్లు/ఆర్డర్లను జారీ చేయవచ్చు
2. అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఎంక్వయిరీ ఆఫీసర్ నిర్ణయంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయవచ్చా?

అవును, అడ్మినిస్ట్రేటివ్ గ్రీవెన్స్ ఇన్వెస్టిగేషన్ ఆఫీసర్ యొక్క నిర్ణయం అప్పీలేట్ > అప్పీలేట్ అథారిటీ: రిజర్వ్ బ్యాంక్ > డిపార్ట్ మెంట్ ఇన్ ఛార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ అవార్డు అందుకున్న 30 రోజుల్లోగా లేదా ఫిర్యాదును తిరస్కరించిన 30 రోజుల్లోగా అప్పీల్ చేయబడుతుంది.