ముఖ్య లక్షణాలు: రిజర్వ్ బ్యాంక్ – సమగ్ర ఓంబుడ్స్మన్ పథకం, 2026

రిజర్వ్ బ్యాంక్– సమగ్ర ఓంబుడ్స్మన్ పథకం (RB-IOS), 2026, ఈ పథకం పరిధిలోకి వచ్చే నియంత్రిత సంస్థలపై వచ్చే ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం, తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన, వేగవంతమైన, వివాదరహిత ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించడమే లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.

సమగ్ర ఓంబుడ్స్మన్ పథకం, 2026 జూలై 1, 2026 నుండి అమలులోకి వస్తుంది. ఈ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

1. ఫిర్యాదు అంటే బ్యాంకు సేవలో లోపం ఉందని ఆరోపిస్తూ, ఆ బ్యాంక్ వినియోగదారు లేదా అతని/ఆమె అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా వ్రాతపూర్వకంగా సమర్పించబడిన విజ్ఞప్తి, మరియు పథకం యొక్క నిబంధనల ప్రకారం ఉపశమనం కోరడం;

2. ఓంబుడ్స్మన్ ముందు తీసుకురాగల వివాదంలోని మొత్తం విలువపై ఎటువంటి పరిమితి లేదు; ఆ మొత్తం ఎంతైనా సరే, ఓంబుడ్స్మన్ దానిపై అవార్డును జారీ చేయవచ్చు. అయితే, ఫిర్యాదుదారునికి కలిగిన ఏదైనా పర్యవసాన నష్టానికి, ఫిర్యాదుదారుని సమయం నష్టానికి, అయిన ఖర్చులకు మరియు ఫిర్యాదుదారు అనుభవించిన వేధింపులు/మానసిక వేదనకు రూ. 03 లక్షల వరకు అదనంగా, రూ. 30 లక్షల వరకు పరిహారం అందించే అధికారం ఓంబుడ్స్మన్‌కు ఉంటుంది

3. ఫిర్యాదుదారు ఆర్‌బిఐ(RBI) ఓంబుడ్స్మన్ కు మూడు విధాలుగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

a) ఆర్‌బిఐ సిఎంఎస్(RBI CMS) పోర్టల్ (https://cms.rbi.org.in) ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు.
b) ఇమెయిల్: crpc@rbi.org.in
c) ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక పద్ధతిలో కూడా చండీగఢ్‌లోని కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి ఇవ్వబడిన చిరునామాకు సమర్పించవచ్చు: కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రక్రియ కేంద్రం (CRPC), 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ – 160017

అదనంగా, ఫిర్యాదుదారులు ఈ పథకం మరియు ఫిర్యాదు నమోదు ప్రక్రియ గురించి తెలుసుకోవడానికి, టోల్-ఫ్రీ నంబర్ #14448తో కూడిన ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ రెస్పాన్స్ సిస్టమ్ (IVRS) కలిగిన కాంటాక్ట్ సెంటర్ 24x7 అందుబాటులో ఉంటుంది. జాతీయ సెలవు దినాలు మినహా, సోమవారం నుండి శనివారం వరకు ఉదయం 8:00 నుండి రాత్రి 10:00 గంటల మధ్య ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు పది ప్రాంతీయ భాషలలో కాంటాక్ట్ సెంటర్ సిబ్బందితో మాట్లాడే సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంటుంది.

4. ఫిర్యాదును స్వీకరించడానికి లేదా కొనసాగించడానికి గల ఆధారాలు

(1) ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదును అంగీకరించడానికి ఈ క్రింది షరతులు నెరవేరాలి:

a. ఫిర్యాదును నేరుగా ఆర్‌బిఐ(RBI) ఓంబుడ్స్మన్ కు పంపాలి. అయితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్‌కు కేవలం కాపీని పంపిన (ఈ-మెయిల్ లేదా భౌతిక రూపంలో) సమాచార మార్పిడి ఇందులో చేర్చబడదు; మరియు
b. ఫిర్యాదుదారు స్వయంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదును దాఖలు చేసినప్పుడు, ఆ న్యాయవాది బాధితుడు అయితే తప్ప; మరియు
c. ఫిర్యాదుదారు పథకం యొక్క 11వ నిబంధనలో పేర్కొన్న విధంగా పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు; మరియు
d. ఫిర్యాదు దురుసుగా గానీ, అసంబద్ధంగా గానీ, లేదా వేధించే స్వభావంతో గానీ లేదు; మరియు

e. ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేసే ముందు, ఫిర్యాదుదారు మొదట బ్యాంకుకు రాతపూర్వకంగా లేదా మరేదైనా ఇతర పద్ధతిలో ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి, మరియు ఫిర్యాదు చేసినట్లు ఫిర్యాదుదారు రుజువును సమర్పించగలగాలి; మరియు

f. బ్యాంకు ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్, నేషనల్ పేమెంట్స్ కార్పొరేషన్ ఆఫ్ ఇండియా, లేదా కార్డ్ నెట్‌వర్క్ మార్గదర్శకాల ప్రకారం (ఏవైనా ఉంటే) నిర్దేశించిన సమయంలోగా, ఏది ఎక్కువైతే ఆ సమయంలోగా ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి సమాధానం అందకపోతే; లేదా బ్యాంకు అందించిన సమాధానం / పరిష్కారంతో ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందకపోతే; మరియు

g. ఉప-నిబంధన (1)(f)లో పేర్కొన్న కాలపరిమితి ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా బ్యాంక్ నుండి చివరి సమాచార తేదీ నుండి, ఈ రెండింటిలో ఏది ఆలస్యమైతే ఆ తేదీ నుండి 90 రోజులలోపు ఆర్‌బిఐ ఓంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది; మరియు

h. ఈ ఫిర్యాదు, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి గానీ లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారుల నుండి గానీ స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా, ఆర్‌బిఐ ఓంబుడ్స్మన్ కార్యాలయంలో ఇప్పటికే పెండింగ్‌లో ఉన్న అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాదు; లేదా

i. ఈ ఫిర్యాదు, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి గానీ లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారుల నుండి గానీ స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా, ఆర్‌బిఐ ఓంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ద్వారా ఇప్పటికే యోగ్యతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడిన లేదా వ్యవహరించబడిన అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాదు; మరియు

j. ఈ ఫిర్యాదు, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి గానీ లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారుల నుండి గానీ స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా, ఇప్పటికే ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర న్యాయ లేదా పాక్షిక-న్యాయ వేదిక ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించినది కాదు; లేదా

k. ఈ ఫిర్యాదు, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి గానీ లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారుల నుండి గానీ స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించబడకపోయినా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర న్యాయ లేదా పాక్షిక-న్యాయ వేదిక ద్వారా, ఇప్పటికే యోగ్యతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడిన లేదా వ్యవహరించబడిన అదే మనోవేదనకు సంబంధించినది కాదు; మరియు

l. అటువంటి క్లెయిమ్‌ల కోసం 'పరిమితి చట్టం, 1963' నిర్దేశించిన గడువు ముగియకముందే బ్యాంకుకు ఫిర్యాదు చేయబడింది.

వివరణ 1: ఉప-నిబంధన (1)(j) మరియు (1)(k) ప్రయోజనాల కోసం, అదే గ్రీవెన్స్‌కు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో కోర్టు లేదా ట్రిబ్యునల్ ముందు పెండింగ్‌లో ఉన్న లేదా నిర్ణయించబడిన క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్స్ లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు దర్యాప్తు చేర్చబడదు.

(2) కింది విషయాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు పథకం పరిధి నుండి మినహాయించబడ్డాయి: బ్యాంకు యొక్క వాణిజ్య తీర్పు లేదా నిర్ణయానికి సంబంధించిన విషయాలు;

a. బ్యాంకు యొక్క వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయాలు లేదా విచక్షణకు సంబంధించిన అంశాలు;

b. విక్రేత మరియు బ్యాంకు మధ్య వివాదం;

c. బ్యాంకు యాజమాన్యం లేదా కార్యనిర్వాహకులపై ఫిర్యాదులు;

d. న్యాయపరమైన/అర్ధ-న్యాయపరమైన, చట్టబద్ధమైన లేదా చట్ట అమలు సంస్థ యొక్క ఆదేశాలను పాటించే క్రమంలో బ్యాంక్ తీసుకున్న చర్య వల్ల తలెత్తిన ఫిర్యాదు;

e. రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలోకి రాని సేవ;

f. నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం;

g. బ్యాంక్ ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం;

h. క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టం, 2005లోని సెక్షన్ 18లో పరిష్కారం అందించబడిన ఒక ఫిర్యాదు; మరియు

i. ఈ పథకం పరిధిలోకి రాని బ్యాంక్ వినియోగదారులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు.

(3) ఉప-నిబంధన (1)లో పేర్కొన్న అర్హత షరతులకు అనుగుణంగా లేని ఫిర్యాదులు మరియు ఉప-నిబంధన (2)లో పేర్కొన్న ఫిర్యాదులను, తదుపరి పరిశీలన లేకుండానే, అవి విచారణకు స్వీకరించదగినవి కావు అనే కారణంతో ప్రారంభ దశలోనే తిరస్కరించాలి; అలాగే, దీనికి సంబంధించి ఫిర్యాదుదారుకు తగిన సమాచారాన్ని తెలియజేయాలి.

5. ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత, బ్యాంకు ఫిర్యాదు అందిన 15 రోజులలోపు అన్ని సంబంధిత పత్రాలతో పాటు లిఖితపూర్వక సమాధానాన్ని ఓంబుడ్స్మన్ కు సమర్పించాలి. అయితే, బ్యాంకు లిఖితపూర్వకంగా ఓంబుడ్స్మన్ కు సంతృప్తి కలిగేలా అభ్యర్థించినట్లయితే, తన లిఖితపూర్వక వాదన మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడానికి తగినదని భావించినంత అదనపు సమయాన్ని ఓంబుడ్స్మన్ మంజూరు చేయవచ్చు.

6. ఒకవేళ, బ్యాంకు 15 రోజులలోపు తన లిఖితపూర్వక వాదనను మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, అప్పుడు ఓంబుడ్స్మన్ రికార్డులో అందుబాటులో ఉన్న సాక్ష్యాధారాల ఆధారంగా ఏకపక్షంగా ముందుకు సాగి, తగిన ఉత్తర్వును జారీ చేయవచ్చు లేదా అవార్డును ఇవ్వవచ్చు.

7. సందర్భాన్ని బట్టి ఆర్బిఐ(RBI) ఓంబుడ్స్మన్ లేదా ఆర్బిఐ(RBI) డిప్యూటీ ఓంబుడ్స్మన్, ఫిర్యాదుదారు మరియు బ్యాంకు మధ్య ఒప్పందం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని సులభతరం చేయడానికి ప్రయత్నిస్తారు. అటువంటి విచారణల క్రమంలో, ఫిర్యాదులోని పక్షాలు నిర్దేశిత సమయంలోగా సంబంధిత పత్రాలు లేదా సామగ్రిని సమర్పించడానికి ఆర్బిఐ(RBI) ఓంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం జారీ చేసిన సలహాను పాటించాలి.

8. ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించే ఉద్దేశంతో, సంబంధిత సందర్భాన్ని బట్టి ఆర్బిఐ(RBI) ఓంబుడ్స్మన్ లేదా ఆర్బిఐ(RBI) డిప్యూటీ ఓంబుడ్స్మన్ ఈ క్రింది చర్యలు తీసుకోవాలి: ఒక పక్షం సమర్పించిన లిఖితపూర్వక సమాధానం లేదా సహాయక పత్రాలు లేదా ఇతర సాక్ష్యాధారాలలో, ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన మరియు సందర్భోచితమైన అంశాలను అవతలి పక్షానికి అందజేయాలి; అలాగే, తగినవని భావించే విధానాన్ని అనుసరించాలి మరియు అవసరమైన అదనపు సమయాన్ని కల్పించాలి.

9. ఆర్బిఐ(RBI) ఓంబుడ్స్మన్, అవసరమని భావించినట్లయితే మరియు ఫిర్యాదు యొక్క పరిస్థితుల ఆధారంగా, ఫిర్యాదు యొక్క పూర్తి లేదా పాక్షిక పరిష్కారం మరియు రాజీకి దారితీసే చర్యలు తీసుకోవడానికి ఏ దశలోనైనా బ్యాంకుకు సలహా జారీ చేయవచ్చు, మరియు

a. బ్యాంకు నిర్ణీత కాలవ్యవధిలో తగిన చర్యలు తీసుకుని సలహాను పాటిస్తే మరియు ఫిర్యాదుదారు దానిని అంగీకరిస్తే, ఆ ఫిర్యాదును క్లాజ్ 14(8)(b) కింద మూసివేయాలి;
b. ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారు నిర్ణీత కాలవ్యవధిలో స్పందించకపోయినా లేదా తగిన ఆధారం లేని అభ్యంతరాన్ని లేవనెత్తినా, ఆ ఫిర్యాదును వరుసగా నిబంధన 14(8)(a) లేదా నిబంధన 14(8)(d) కింద మూసివేయాలి.

10. ఇరు పక్షాలు సమర్పించిన పత్రాలు/సామగ్రి మరియు రాతపూర్వక సమర్పణలు ఒక పరిష్కారానికి రావడానికి తగినంత నిశ్చయాత్మకంగా లేవని ఆర్బిఐ(RBI) ఓంబుడ్స్మన్ / ఆర్బిఐ(RBI) డిప్యూటీ ఓంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయపడినప్పుడు, అవసరమని భావిస్తే, ఆర్బిఐ(RBI) ఓంబుడ్స్మన్ లేదా ఆర్బిఐ(RBI) డిప్యూటీ ఓంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదుదారునికి మరియు బ్యాంకు అధికారులకు మధ్య ఒక రాజీ సమావేశాన్ని ప్రారంభించవచ్చు. ఒకవేళ అటువంటి సమావేశం జరిగి, దాని ఫలితంగా ఫిర్యాదుకు పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన పరిష్కారం లభించినట్లయితే, సమావేశపు కార్యకలాపాలను నమోదు చేసి, ఆ పరిష్కారానికి తాము అంగీకరిస్తున్నామని పేర్కొంటూ పక్షాలు సంతకం చేయాలి.

అయితే, అటువంటి సమావేశం ఆర్బిఐ(RBI) ఓంబుడ్స్మన్ సమక్షంలో, మరియు పార్టీలు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఆన్లైన్లో నిర్వహించాలి.

11. సమీకృత ఓంబుడ్స్మన్ పథకం (ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్) యొక్క నిబంధనల 15(1)(a) నిబంధనల ప్రకారం నిర్దేశించిన సమయంలోగా బ్యాంక్ తన లిఖితపూర్వక వాదన మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా లేదా విస్మరించినా, అప్పీల్ చేయడానికి బ్యాంకుకు ఎటువంటి హక్కు ఉండదు.

12. అవార్డు కాపీని అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలోగా, ఫిర్యాదుదారు క్లెయిమ్‌ను పూర్తిగా మరియు తుది పరిష్కారంగా బ్యాంకుకు అవార్డు అంగీకార పత్రాన్ని సమర్పించకపోతే, ఆ అవార్డు రద్దవుతుంది మరియు ఎటువంటి ప్రభావం చూపదు.

13. ఒంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ద్వారా ఒక అవార్డు లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ వలన నష్టపోయిన ఫిర్యాదుదారుడు, అవార్డు లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు

14. ఒకవేళ నిర్ణీత గడువులోగా అప్పీల్ దాఖలు చేయకపోవడానికి ఫిర్యాదుదారునికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందితే, అప్పీల్ అధికారం కలిగిన అధికారి 30 రోజులకు మించని అదనపు గడువును మంజూరు చేయవచ్చు.

మరిన్ని వివరాల కోసం, ఈ పథకానికి సంబంధించిన కాపీని బ్యాంక్ శాఖలోనూ, బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్ (www.idfcfirst.bank.in) మరియు RBI వెబ్‌సైట్ (www.rbi.org.in) లలో అందుబాటులో ఉంది.