



రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021

ముఖ్య విశిష్టతలు

ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ కవర్ చేసే కస్టమర్లు

డిపాజిట్లు తీసుకునే సంస్థలన్నీ ఎన్బిఎఫ్సీలు

>= రూ. 100 కోట్ల ఆస్తులు + కస్టమర్ ఇంటర్ఫేస్ గల ఎన్బిఎఫ్సీలు
(మినహాయింపు: ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు, కోర్ ఇన్వెస్ట్మెంట్ కంపెనీలు, ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ డెవ్ ఫండ్ మరియు లిక్విడిషన్లో ఉన్న ఎన్బిఎఫ్సీలు)

“సర్వీసులో లోపం” అంటే కస్టమర్ కి ఆర్థిక నష్టం లేదా డేమేజ్ కలిగించినా లేదా కలిగించకపోయినా, చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ ఇవ్వవలసిన అవసరం ఉన్న ఏదైనా ఆర్థిక సర్వీసు తగినంత లేకపోవడం లేదా లోపం అని అర్థం.

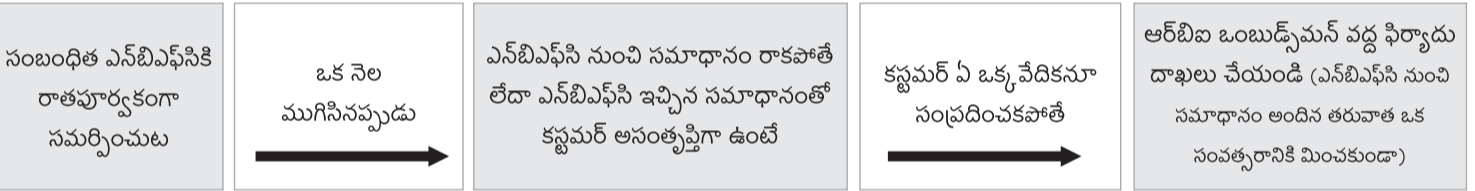
ఫిర్యాదు చేయడానికి గల ఆధారాలు

రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ చేపట్టిన చర్య లేదా వదిలేసిన అంశం వల్ల సర్వీసులో లోపం కలిగితే ఏ కస్టమర్ అయినా ఈ స్కీమ్ కింద స్వయంగా లేదా “సర్వీసులో లోపం” కింద నిర్వచించినట్లుగా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదు నిలబడకపోవడానికి ఆధారాలు

ఈ స్కీమ్ కింద నిలబడని ఫిర్యాదుల గురించి తెలుసుకునేందుకు, దయచేసి ఆర్బిఐ ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021లోని క్లాజు 10 చదవండి.

కస్టమర్ ఫిర్యాదు ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?



ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు
 పేరు : స్మితా నాదకర్ని
 టెలిఫోన్ : 08045860196
 ఈ-మెయిల్ ఐడి : grievance.finance@adityabirlacapital.com

ఒంబుడ్స్మన్ యొక్క ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే పోర్టల్:
<https://cms.rbi.org.in>
 సెంట్రలైజ్డ్ రిసెస్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సిఆర్పిసి) సంప్రదింపు వివరాలు
 ఈమెయిల్ ఐడి : crpc@rbi.org.in
 చిరునామా : సెంట్రలైజ్డ్ రిసెస్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017
 టోల్ ఫ్రీ నంబరు 144483 ఉదయం 9.30 నుంచి సాయంత్రం 5.15 గంటల మధ్య కాలే చేయండి

ఒంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం ఎలా తీసుకుంటారు?

- ఒంబుడ్స్మన్ వద్ద ప్రాసీడింగ్స్ సారాంశం ఉంటుంది
- రాజీమార్గం ద్వారా పరిష్కారాన్ని పెంపొందిస్తుంది → ఒకవేళ పరిష్కారం కుదరకపోతే, తీర్పు/ఉత్తర్వు జారీచేయవచ్చు

ఒంబుడ్స్మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తిచెందని కస్టమర్ అప్పీలుకు వెళ్ళవచ్చా?

అవును, ఒంబుడ్స్మన్ నిర్ణయం అప్పీలు చేయదగినదైతే, అప్పీలేట్ అథారిటీ అయిన ఈ స్కీమ్ నిర్వహిస్తున్న రిజర్వ్ బ్యాంక్ డిపార్టుమెంట్ ఇన్చార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ని సంప్రదించండి.

గమనిక: • ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాదాల పరిష్కార యంత్రాంగం

- ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం మరొక కోర్టు/ఫోరమ్/అథారిటీని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ కస్టమర్ కి ఉంది.

స్కీమ్ యొక్క మరిన్ని వివరాల కొరకు www.rbi.org.in చూడండి.

ఆదిత్య బిర్లా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

(ఆదిత్య బిర్లా క్యాపిటల్ లిమిటెడ్ యొక్క సబ్సిడరీ)

వన్ వరల్డ్ సెంటర్, టవర్ 1-సి, 18వ అంతస్తు, 841, జూపిటర్ మిల్ కాంపౌండ్,

సినాపతి బావల్ మార్గ్, ఎల్పిన్ స్టాన్ రోడ్డు, ముంబయి-400 013.

+91 22 4356 7100 | (ఫ్యాక్స్) +91 22 4356 7266 | టోల్ ఫ్రీ నంబరు: 1800-270-7000

care.finance@adityabirlacapital.com | <https://abfl.adityabirlacapital.com>

రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం:

ఇండియన్ రియాన్ కాంపౌండ్, వీరావల్,

గుజరాత్ - 362 266

సిఐఎన్: U65990GJ1991PLC064603

