<u>ముఖ్య లక్షణాలు</u>

రిజర్వ్ బ్యాంక్ – ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021

ఈ పథకం RBI లో ఉన్న మూడు ఒంబుడ్స్‌మన్ పథకాలను ఏకం చేస్తుంది:

- బ్యాంకింగ్ ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2006
- నాన్–బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2018
- డిజిటల్ ట్రాన్సాక్షన్స్ కోసం ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2019

ఈ పథకం **'వన్ నేషన్ వన్ ఒంబుడ్స్‌మన్'** విధానాన్ని అమలు చేస్తుంది, దీని ద్వారా ఒంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయాల పరిధి (జ్యూరిస్డిక్షన్) రద్దు చేయబడింది.

పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు

- ఈ పథకం **'సేవలో లోపం (deficiency in service)'** ను ఫిర్యాదు నమోదు చేయడానికి ప్రధాన ఆధారంగా నిర్వచిస్తుంది, అలాగే కొన్ని మినహాయింపులను కూడా సూచిస్తుంది.
- ప్రతి ఒంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయ పరిధిని రద్దు చేసింది.
- **చండీగఢ్‌లో ఉన్న RBI సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్** భౌతిక మరియు ఈ–మెయిల్ ద్వారా వచ్చే ఫిర్యాదులను ఏ భాషలో అయినా స్వీకరించి ప్రాథమికంగా ప్రాసెస్ చేస్తుంది.
- **IKF Finance Ltd** పై వినియోగదారులు చేసిన ఫిర్యాదుల విషయంలో ప్రతినిధిత్వం చేయడం మరియు అవసరమైన వివరాలను అందించడం **ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్** బాధ్యత.

ఫిర్యాదు అంగీకరించబడని సందర్భాలు (Non-Maintainability Grounds)

క్రింది పరిస్థితుల్లో సేవల్లో లోపం ఫిర్యాదు అనుమతించబడదు:

- IKF Finance Ltd యొక్క వాణిజ్య నిర్ణయాలు.
- అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందాలపై విక్రేత – IKF Finance Ltd మధ్య వివాదాలు.
- నేరుగా ఒంబుడ్స్‌మన్‌కు పంపని ఫిర్యాదులు.
- IKF Finance Ltd మేనేజ్‌మెంట్ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్‌లపై సాధారణ అసంతృప్తి.
- చట్ట అమలు అధికారుల ఆదేశాలతో IKF Finance Ltd తీసుకున్న చర్యలపై వివాదాలు.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవలపై ఫిర్యాదులు.
- ఇతర నియంత్రిత సంస్థలతో ఉన్న వివాదాలు.
- ఉద్యోగి – యజమాని సంబంధిత వివాదాలు.
- క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీస్ చట్టం, 2005 సెక్షన్ 18లో ప్రత్యేక పరిష్కారం ఉన్న విషయాలు.
- పథకంలో చేరని IKF Finance Ltd వినియోగదారులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు.

ఫిర్యాదు చేసే విధానం

ఫిర్యాదు మొదట IKF Finance Ltd కు చేయాలి	→	ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడినా లేదా 30 రోజుల్లో పరిష్కారం లభించకపోయినా	→	IKF Finance Ltd నుండి సమాధానం పొందిన తేదీ నుండి **1 సంవత్సరంలో** ఒంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

ఒంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేసే విధానం

- ఆన్‌లైన్‌లో: **https://cms.rbi.org.in**
- ప్రత్యేక ఈ–మెయిల్ ద్వారా లేదా ఈ చిరునామాకు భౌతిక రూపంలో పంపవచ్చు: **Reserve Bank of India, Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017 –** Format
- టోల్–ఫ్రీ **14448** నంబర్‌కు (సోమ–శని, ఉదయం 8:00 నుండి రాత్రి 10:00 వరకు) కాల్ చేసి ఫిర్యాదు విధానం, RBI ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కార వ్యవస్థపై సమాచారం పొందవచ్చు. ప్రస్తుతం హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు 10 ప్రాంతీయ భాషల్లో సేవలు అందుబాటులో ఉన్నాయి.

కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు

శ్రీ. **ప్రసన్న కృష్ణ K S S**
Principal Nodal Officer.
11th Floor, Tower-3, Equinox by Phoenix, Survey No. 53
Lumbini Avenue, Gachibowli Village, Serilingampally
Hyderabad, Telangana – 500032

Call: 040-69268899
Email: nodalofficer@ikffinapp.com