Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2026 ("పథకం") యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు

పథకం యొక్క వర్తింపు: రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా నియంత్రించబడే అన్ని సంస్థలు (అనగా బ్యాంకులు / ఎన్బిఎఫ్సిలు / నాన్-బ్యాంక్ ప్రీపెయిడ్ పేమెంట్ ఇనుస్ట్రుమెంట్స్ జారీదారులు / మరియు క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలు).

కస్టమర్ ద్వారా ఫిర్యాదు ఫైల్ చేయడానికి కారణాలు: కంపెనీ యొక్క చర్య లేదా ఉల్లంఘన ఫలితంగా సర్వీస్ లోపం వల్ల బాధపడే ఎవరైనా కస్టమర్ వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా స్కీం కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు**.

*** అధీకృత ప్రతినిధి: ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ ముందు ప్రొసీడింగ్స్ లో ఫిర్యాదుదారుడు/కస్టమర్ కు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి న్యాయవాది కాకుండా వేరే వ్యక్తి, లిఖితపూర్వకంగా నియమించబడ్డారు మరియు అధికారం పొందారు.*

పథకం కింద ఫిర్యాదుల వర్గీకరణ: క్రింద పొందుపరిచిన పారామితుల ఆధారంగా ఐఓఎస్, 2026 ప్రకారం ఫిర్యాదులు నిర్వహించదగినవి మరియు నిర్వహించలేనివిగా వర్గీకరించబడ్డాయి:

ఎస్. నెం.	పారామితి	నిర్వహించదగినది	నిర్వహణ చేయలేనిది
i.	ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	ఫిర్యాదు నేరుగా చిరునామా కు ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్	ఫిర్యాదు కేవలం ఆర్ బిఐకి కాపీ వలే మాత్రమే మార్క్ చేయబడింది
ii.	ఎవరు దాఖలు చేయవచ్చు	దాఖలు చేయబడింది ద్వారా ఫిర్యాదుదారుడు / అధీకృత ప్రతినిధి (నాన్ అడ్వకేట్, స్వీయంగా మినహా)	అడ్వకేట్ ద్వారా ఫైల్ చేయబడింది (బాధిత వ్యక్తి కాదు)
iii.	సమాచారం యొక్క సంపూర్ణత	సమర్పించిన పూర్తి సమాచారం	అసంపూర్ణ సమాచారం
iv.	ప్రకృతి ఫిర్యాదుల సంఖ్య	తిట్టడం/పనికిమాలిన / చిరాకు కలిగించడం లేదు	తిట్టడం/పనికిమాలిన / చిరాకు కలిగించడం
v.	RE కు ముందస్తు అప్రోచ్	పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు మొదట ఆర్ఈకి లిఖితపూర్వకంగా లేదా మరేదైనా విధానం ద్వారా ఫిర్యాదు చేయాలి	సంబంధిత RE కు ముందస్తుగా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయబడినట్లుగా నిరూపించడంలో

		మరియు దానికి రుజువును సమర్పించాలి.	ఫిర్యాదుదారుడు విఫలమయ్యాడు.
vi.	RE నుండి స్పందన	30 రోజుల్లోగా రిప్లై ఇవ్వరాదు లేదా ఆర్ బిఐ/ఎన్ పిసిఐ/కార్డ్ నెట్ వర్క్ గైడ్ లైన్ ద్వారా సూచించబడ్డ టైమ్ లైన్, ఏవైనా (ఏది ఎక్కువైతే అది) లేదా సంతృప్తికరంగా లేని ప్రత్యుత్తరం/పరిష్కారం	ప్రత్యుత్తరం స్వీకరించబడింది & సంతృప్తికరంగా ఉంది
vii.	ఫిర్యాదు ఆర్బీఐకి అంబుడ్స్ మెన్	vi వద్ద పేర్కొనబడ్డ టైమ్ లైన్ తేదీ నుంచి 90 రోజుల్లోగా ఫైల్ చేయబడింది. పైన గడువు ముగుస్తుంది లేదా RE నుంచి చివరి కమ్యూనికేషన్ తేదీ, ఏది తరువాత అయితే	90 రోజులకు మించి దాఖలు చేయబడింది
viii.	పరిమితి వ్యవధి	పరిమిత వ్యవధిలోగా REకు ఫిర్యాదు చేయడం	అటువంటి క్లెయిముల కొరకు లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963 కింద సూచించిన పరిమితి కాలానికి మించి ఆర్ఇకి ఫిర్యాదు చేయాలి.
ix.	ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మన్ హౌదా	అదే గ్రీవియెన్స్ కు సంబంధించినది కాదు, ఇది ఇప్పటికే ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది.	ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ ముందు ఇప్పటికే పెండింగ్ లో ఉంది
x.	ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ నిర్ణయం స్థితి	అదే గ్రీవియెన్స్ కు సంబంధించినది కాదు, ఇది ఇప్పటికే ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ చే మెరిట్ ఆధారంగా పరిష్కరించబడిన/నిర్ణయించబడింది.	ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ ద్వారా ఇప్పటికే సెటిల్ చేయబడింది/మెరిట్ ఆధారంగా నిర్ణయించబడింది
xi.	జ్యుడీషియల్ స్టేటస్ (పెండింగ్)	కోర్టు/ట్రిబ్యునల్/ఆర్బిట్రేటర్/ఏదైనా ఇతర జ్యుడీషియల్ లేదా క్వాసీ జ్యుడిషియల్ ఫోరమ్ ముందు ఇప్పటికే పెండింగ్ లో ఉన్న అదే గ్రీవియెన్స్ కు	కోర్టు/ట్రిబ్యునల్/ఆర్బిట్రేటర్/ ఏదైనా ఇతర జ్యుడీషియల్ లేదా క్వాసీ జ్యుడీషియల్

		సంబంధించినది కాదు.	ఫోరమ్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది
xii.	జ్యుడీషియల్ స్టేటస్ (నిర్ణయించబడింది)	కోర్టు/ట్రిబ్యునల్/ఆర్బిట్రేటర్/ఏదైనా ఇతర జ్యుడిషియల్ లేదా క్వాసీ జ్యుడిషియల్ ఫోరమ్ ద్వారా ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిన/మెరిట్ పై నిర్ణయించబడిన/నిర్ణయించబడిన అదే క్లేశానికి సంబంధించినది కాదు.	కోర్టు/ట్రిబ్యునల్/ఆర్బిట్రేటర్/ ఏదైనా ఇతర జ్యుడీషియల్ లేదా క్వాసీ జ్యుడిషియల్ ఫోరమ్ ద్వారా ఇప్పటికే సెటిల్ చేయబడిన/మెరిట్ ఆధారంగా నిర్ణయించబడింది

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

గమనిక: *పాయింట్ XI లో పైన పేర్కొన్న, అదే ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో కోర్టు లేదా ట్రిబ్యునల్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న లేదా నిర్ణయించబడిన క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్స్ లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించిన ఏదైనా పోలీసు దర్యాప్తు చేర్చబడదు.*

ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే ప్రక్రియ:

1. ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారుడు మొదట లిఖితపూర్వకంగా లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా సంబంధిత ఆర్ఈకి ఫిర్యాదు చేయాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారుడు 30 రోజుల్లోగా ఎలాంటి ప్రత్యుత్తరాన్ని అందుకోనట్లయితే లేదా ఆర్ బిఐ/ఎన్ పిసిఐ/కార్డు నెట్ వర్క్ మార్గదర్శకాల ద్వారా సూచించబడ్డ కాలవ్యవధి (వర్తించే చోట) (ఏది ఎక్కువైతే అది) లేదా ఫిర్యాదుదారుడు RE నుంచి అందుకున్న ప్రత్యుత్తరం/పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే; మరియు.
2. పైన పేర్కొన్న (ii) లో పేర్కొనబడ్డ కాలవ్యవధి గడువు ముగిసిన తేదీ నుండి 90 రోజుల్లోగా లేదా సంబంధిత రెగ్యులేటెడ్ అస్థిత్వం నుండి చివరి కమ్యూనికేషన్ తేదీ, ఏది తరువాత అయితే అప్పటిదానిలోగా ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.

ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ ద్వారా తీర్పు:

i. ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడనంత వరకు, ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ దిగువ పేర్కొన్న సందర్భాల్లో ఒక అవార్డును జారీ చేయవచ్చు:
(a) ఆర్ఈ ద్వారా డాక్యుమెంట్లు/సమాచారాన్ని అందించకపోవడం; లేదా
(b) ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ ముందు ఉంచిన డాక్యుమెంట్ లు మరియు మెటీరియల్ ఆధారంగా ఈ సమస్య పరిష్కరించబడలేదు.

ii. పథకం యొక్క క్లాజు 8(3) కింద ఫిర్యాదుదారుడికి చెల్లించాల్సిన నష్టపరిహారం ఏవైనా ఉంటే రెగ్యులేటెడ్ అస్థిత్వం తన బాధ్యతలను నిర్వర్తించడానికి మరియు పేర్కొనడానికి ఈ తీర్పులో ఏవైనా ఆదేశాలు ఉంటాయి.

iii. అవార్డు కాపీని ఫిర్యాదుదారు మరియు ఆర్ఇకి పంపాలి మరియు ఫిర్యాదుదారు అవార్డును అంగీకరించిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదుదారు ద్వారా అవార్డు కాపీని అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు ఆర్ఈకి అంగీకార లేఖను సమర్పించాలి.

iv. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్కు అటువంటి అంగీకారం మరియు సన్నిహిత సమ్మతిని స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు ఆర్ఈ అవార్డును అమలు చేయాలి లేదా పథకం యొక్క పేరా 17 యొక్క నిబంధనలకు లోబడి అప్పీలేట్ అథారిటీకి అప్పీల్ చేయాలి. ఫిర్యాదుదారు నుండి అంగీకార లేఖ అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు.

ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ఒక కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చా?

అవును, పథకం యొక్క క్లాజు 15(1) కింద అవార్డుకు విరుద్ధంగా, అవార్డు అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా అప్పీల్ ఫైల్ చేయవచ్చు.

అప్పీలేట్ అథారిటీ (ఆర్ బిఐ యొక్క కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్ మెంట్ యొక్క ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్-ఇన్ ఛార్జ్), నిర్దిష్ట సమయంలోగా అప్పీల్ కొరకు దరఖాస్తు చేయకపోవడానికి దరఖాస్తుదారుడికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందినట్లయితే, 30 రోజులకు మించకుండా పొడిగింపు కాలాన్ని కూడా అనుమతించవచ్చు.

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల విధానాలు: ఆర్బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ కు ఫిర్యాదును మూడు విధాలుగా దాఖలు చేయవచ్చు:

1. **ఆన్ లైన్ మోడ్: https://cms.rbi.org.in** వద్ద ఆన్ లైన్ సీఎంఎస్ పోర్టల్ ద్వారా.
2. **వీరికి ఇమెయిల్ చేయడం ద్వారా: crpc@rbi.org.in**
3. **పోస్ట్:** సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సీఆర్పీసీ), 4వ అంతస్తు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160 017.

ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక పద్ధతిలో సమర్పించిన ఫిర్యాదు పథకంలో ఆర్బిఐ పేర్కొన్న ఫార్మాట్లో ఉండాలి.

తదుపరి సమాచారాన్ని ఎలా పొందాలి:
పథకం గురించి మరియు ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే ప్రక్రియ గురించి తెలుసుకోవడానికి ఫిర్యాదుదారుల కోసం టోల్ ఫ్రీ #14448 తో ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ రెస్పాన్స్ సిస్టమ్ (ఐవిఆర్ఎస్) తో కాంటాక్ట్ సెంటర్ 24x7 అందుబాటులో ఉంది. కాంటాక్ట్ సెంటర్ సిబ్బందితో కనెక్ట్ అయ్యే సౌకర్యం సోమవారం నుండి శనివారం వరకు, ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు పది ప్రాంతీయ భాషలకు ఉదయం 8:00 నుండి రాత్రి 10:00 గంటల వరకు అందుబాటులో ఉంటుంది.

గమనిక:
1. ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం.
2. ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కొరకు ఏదైనా ఇతర కోర్టు/ఫోరమ్/అథారిటీని ఆశ్రయించే స్వేచ్ఛ ఖాతాదారుడికి ఉంటుంది. అయితే, అటువంటి పరిస్థితుల్లో అతడు/ఆమె ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ ని సంప్రదించలేరు.
3. కోసం ఇంకా వివరాలు యొక్క పథకం, చూడండి ఆర్ బిఐ వెబ్ సైట్: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (పిఎన్ఓ) వివరాలు: **పేరు:** శ్రీ భువనేశ్వర్ ఝా,
చిరునామా: 1వ అంతస్తు, టవర్-ఎ,
గ్లోబల్ బిజినెస్ పార్క్, మెహ్రౌలీ-
గుర్గావ్ రోడ్, సికందర్పూర్, సెక్టార్ 26,
గురుగ్రామ్, హర్యానా 122002
ఇమెయిల్:
grievanceredressal@oxyzo.in
ఫోన్ నంబర్: 0124- 4114488
(సోమవారం నుంచి శుక్రవారం వరకు మరియు నెలలో చివరి 2 శనివారాల్లో ఉదయం 10.00 గంటల నుంచి సాయంత్రం 6:00 గంటల వరకు)