భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్

www.rbi.org.in

ఉప నిర్వాహకులు

(Deputy Governor)

బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలకు అంబుడ్స్‌మన్ పథకం – 2018

అధికార ప్రకటన

ఫిబ్రవరి 23, 2018

CEPD. PRS. No. 3590/13.01.004/2017-18

బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలలో (ఎన్ బి ఎఫ్ సి) అనుకూలమైన పరపతి సంస్కృతి నెలకొల్పుటకు, పరపతి వ్యవస్థ దేశ ప్రయోజనాలకు అనుగుణంగా నియంత్రించుటకొరకు, ఒక అంబుడ్స్‌మన్ పథకం ఆవశ్యకమని రిజర్వ్ బ్యాంక్ భావించినది. తదనుసారంగా, డిపాజిట్లు, ఋణాలు / అప్పులు తదితర నిర్దిష్టమైన సేవలలో సంభవించిన లోపాలపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి, ఒక అంబుడ్స్‌మన్ వ్యవస్థ అవసరమని నిశ్చయించినది. అందువల్ల, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ చట్టం, 1934, సెక్షన్ 45L ద్వారా తమకు దఖలుపరచబడ్డ అధికారాలతో, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ చట్టం 1934, సెక్షన్ 45-I(f) లో నిర్వచించబడిన మరియు సెక్షన్ 45 IA ప్రకారం రిజర్వ్ బ్యాంకులో నమోదయిన బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలు [(a) డిపాజిట్లు స్వీకరించుటకు అనుమతించబడిన లేక (b) ఖాతాదారులు కలిగి, బ్యాలెన్స్ షీట్ ఆడిట్ చేయబడిన క్రిందటి తేదీనాడు, ఒక బిలియన్ రూపాయిలు లేదా అంతకుమించి అసెట్లుగల (లేదా ఆర్ బి ఐ నిర్దేశించిన విలువకు మించి)] అంబుడ్స్‌మన్ పరిధిలోకి వస్తాయనీ, బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థల అంబుడ్స్‌మన్ పథకంయొక్క నిబంధనలు పాటించాలనీ/ ఇందుమూలముగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశిస్తున్నది.

2. ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ ఆర్థిక సంస్థలు (NBFC-IFC), మౌలిక పెట్టుబడి కంపెనీలు (CIC), మౌలిక రుణనిధి - బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలు (IDF-NBFC) మరియు దివాలాలోనున్న ఎన్ బి ఎఫ్ సి లు, ఈ పథకం పరిధినుండి మినహాయించబడ్డాయి.

3. ప్రారంభంలో, ఈ పథకం, డిపాజిట్లు స్వీకరిస్తున్న ఎన్ బి ఎఫ్ సి లకు వర్తింపజేయబడుతుంది. ఈ అనుభవం ఆధారంగా, గుర్తించిన ఇతర వర్గాల బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలకు విస్తరించబడుతుంది. దేశవ్యాప్తంగా ఆయా మండలాల నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి, ప్రథమంగా, చెన్నై, కోల్కతా, ముంబై మరియు న్యూ ఢిల్లీ మహానగరాలలో ఈపథకం ప్రారంభించబడుతోంది. ఈకార్యాలయాల అధికార పరిధి, అనుబంధం 'I' లో సూచించబడినది.

4. ఈపథకం, ఫిబ్రవరి 23, 2018 నుండి అమలులోకి వస్తుంది.

బి పి కనుంగో

విషయసూచిక

అధ్యాయం I **ప్రారంభిక**		పుట సంఖ్య
1.	సంగ్రహ శీర్షిక, ఆరంభము, పరిధి, వర్తింపు	3
2.	పథకం నిలిపివేత	3
3.	నిర్వచనములు	3
అధ్యాయం II **అంబుడ్జ్‌మన్ కార్యాలయ స్థాపన**		
4.	నియామకం మరియు పదవీకాలం	5
5.	కార్యాలయ ప్రదేశం మరియు తాత్కాలిక హెడ్‌క్వార్టర్స్	5
6.	సెక్రటేరియట్	5
అధ్యాయం III **అంబుడ్జ్‌మన్ యొక్క అధికార పరిధి, అధికారాలు మరియు విధులు**		
7.	అధికారాలు మరియు అధికార పరిధి	6
అధ్యాయం IV **ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం**		
8.	ఫిర్యాదుకు కారణాలు	7
9.	ఫిర్యాదు దాఖలుచేసే విధానం	8
9-A	ఫిర్యాదు తిరస్కరించే అధికారాలు	8
10.	సమాచారం కోరుటకు అధికారం	9
11.	పరస్పర అంగీకారంతో ఫిర్యాదు పరిష్కారం	10
12.	అంబుడ్జ్‌మన్ తీర్పు	10
13.	ఫిర్యాదు తిరస్కరణ	11
14.	అపెలేట్ అధికారికి అప్పీల్	12

15.	బ్యాంకింగేతర సంస్థలు, పథకంయొక్క ముఖ్య అంశాలు, ప్రజల సమాచారంకొరకు ప్రదర్శించవలెను (ఇంగ్లీష్, హింది, స్థానిక భాషలలో)	13
అధ్యాయం V **ఇతర అంశాలు**		
16.	ఇబ్బందుల తొలగింపు	15
అనుబంధం I	బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థల ఆంబుడ్జ్‌మన్ చిరునామాలు, వారి కార్య పరిధి	16
అనుబంధం II	ఫిర్యాదు ఫారం	17

బ్యాంకింగేతర సంస్థలకు ఆంబుడ్జ్‌మన్ పథకం, 2018

రిజర్వ్ బ్యాంకుచే నమోదుచేయబడిన కొన్ని వర్గాల ఎన్‌బి ఎఫ్ సిలు అందించే సేవలలో కలిగిన లోపాలపై ఫిర్యాదులను, ఉచితంగా పరిష్కరించుటకు ఈ పథకం ప్రవేశపెట్టబడినది. ఫిర్యాదులను సంతృప్తికరంగా తీర్మానించుట, లేదా తీర్పునిచ్చుట మరియు తత్సంబంధమైన అంశాలలో తోడ్పడుట, ఈ పథకం ఉద్దేశం.

అధ్యాయం I

ప్రారంభిక

1. సంగ్రహ శీర్షిక, ఆరంభము, పరిధి, వర్తింపు

1) ఈ పథకం, బ్యాంకింగేతర సంస్థల ఆంబుడ్జ్‌మన్ పథకం, 2018 అని పిలువబడుతుంది.

2) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్ధారించిన తేదీనుండి అమలులోకి వస్తుంది.

3) యావత్తు భారత దేశం, ఈ పథకంక్రిందికి వస్తుంది.

4) ఫథకంలో నిర్వచించిన ఎన్ బి ఎఫ్ సిలు, భారతదేశంలో నిర్వహించే వ్యాపారానికి, ఈ పథకం వర్తిస్తుంది.

2. పథకం నిలిపివేత

1) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆవశ్యకమని భావిస్తే, తమ ఆదేశంలో సూచించిన కాలానికి, ఈపథకం వర్తింపు సమగ్రంగా లేదా కొన్ని నిబంధనలమేరకు, మొత్తంగా లేక నిర్దిష్ట బ్యాంకింగేతర సంస్థలకు నిలిపివేయవచ్చు.

2) పై విధంగా పథకం నిలిపివేత కాలాన్ని, రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఎప్పటికప్పుడు, తమ ఆదేశాలద్వారా పొడిగించవచ్చును.

3) నిర్వచనాలు

1) 'తీర్పు' (award) అనగా, పథకం అనుసారంగా నిర్దిష్ట చర్య తీసికొనుటకు మరియు / లేదా ఫిర్యాదుదారుకు కలిగిన నష్టానికి పరిహారం చెల్లించుటకు, బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థకు, ఆంబుడ్జ్‌మన్ జారీచేసిన ఆదేశం.

2) 'అపెలేట్ అథారిటీ' (Appellate Authority) అనగా, రిజర్వ్ బ్యాంకులో ఈ పథకాన్ని అమలుచేసే విభాగపు ఉప నిర్వాహకులు (Deputy Governor-in-Charge).

3) 'అధికృత ప్రతినిధి' (Authorised Representative) అనగా, అడ్వొ కేట్ కాకుండా, ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియలో తనకు ప్రాతినిధ్యం వహించమని, ఫిర్యాదుదారు నియమించిన వ్యక్తి.

4) 'ఫిర్యాదు' (complaint) అనగా, పథకం యొక్క క్లాజ్ 8 లో పేర్కొన్న సేవలలో లోపంకలిగిందని, లిఖితపూర్వకంగాగాని, ఎలెక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారాగాని, చేసిన నివేదన లేక ఆరోపణ.

5) 'బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థ (ఎన్ బి ఎఫ్ సి, NBFC)' అనగా, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ చట్టం 1934, సెక్షన్ 45-I(f) లో నిర్వచించబడిన మరియు సెక్షన్ 45 IA ప్రకారం రిజర్వ్ బ్యాంకులో నమోదయిన బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలు [(a) డిపాజిట్లు స్వీకరించుటకు అనుమతించబడిన లేక (b) ఖాతాదారులు కలిగి, బ్యాలెన్స్ షీట్ ఆడిట్ చేయబడిన

క్రిందటి తేదీనాడు, ఒక బిలియన్ రూపాయిలు లేదా అంతకుమించి అసెట్లుగల (లేదా ఆర్ బి ఐ నిర్దేశించిన విలువకు మించి)]. అయితే, ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ ఆర్థిక సంస్థలు (NBFC-IFC), మౌలిక పెట్టుబడి కంనీలు (CIC), మౌలిక రుణనిధి - బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలు (IDF-NBFC) మరియు దివాలాలోనున్న బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలు, ఈ పరిధిలోనికి రావు.

దివాలాలో ఉన్న కంపెనీ అనగా, (కంపెనీ చట్టం, 2013 నిర్వచించినట్లు) కంపెనీ మూసివేతకు ట్రిబ్యునల్ ఆదేశాలు జారీచేసి, అఫిషియల్ / ప్రొవిజనల్ లిక్విడేటర్‌ను నియమించిన కంపెనీలు మరియు స్వచ్ఛందంగా మూసివేత / లిక్విడేషన్ కొరకై తీర్మానించి, అందుకై లిక్విడేటర్‌ను నియమించిన కంపెనీలు (తీర్మానంచేసి, లిక్విడేటర్‌ను నియమించిన తేదీనుండి).

వివరణ: NBFC-IFC, CIC, మరియు IDF-NBFC, రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్దేశాలలో, వరుసగా తెలిపిన అర్థాలే కలిగి ఉంటాయి.

6) 'అంబుడ్జ్‌మన్' అనగా, పథకం యొక్క క్లాజ్ 4 ప్రకారం నియమించబడిన వ్యక్తి.

7) 'రిజర్వ్ బ్యాంక్' అనగా, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ చట్టం, 1934, (2 ఆఫ్ 1934) సెక్షన్ 3 ప్రకారం స్థాపించబడిన భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్.

8) 'సెక్రటేరియట్' అనగా, పథకం క్లాజ్ 6, సబ్-క్లాజ్ (1) ప్రకారం నెలకొల్పబడ్డ కార్యాలయం.

9) 'సెటిల్‌మెంట్' అనగా, పథకంయొక్క క్లాజ్ 11 క్రింద, రాజీ లేక మధ్యవర్తిత్వంద్వారా పార్టీలు చేరుకొన్న ఒప్పందం.

10) 'పథకం' అనగా, బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలకొరకు అంబుడ్జ్‌మన్ పథకం, 2018.

*****

అధ్యాయం II

అంబుడ్జ్‌మన్ కార్యాలయ స్థాపన

4. నియామకం మరియు పదవీకాలం

1) పథకంద్వారా అప్పగించబడిన కార్యవిధులు నిర్వహించుటకు, రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఒకరు లేదా ఎక్కువమంది జనరల్ మానేజర్ స్థాయిలోని వారి అధికారులను అంబుడ్జ్‌మన్ పదవులలో నియమించవచ్చు.

2) పై క్లాజ్ ప్రకారం అంబుడ్జ్‌మన్ నియామకం ఒక తడవకు, మూడు సంవత్సరాలకు మించకుండా చేయబడును.

అవసరమని భావిస్తే, పదవీకాలం తగ్గించవచ్చు లేదా ఆదే అంబుడ్జ్‌మన్‌ను, తిరిగి నియమించవచ్చు.

5. కార్యాలయ ప్రదేశం మరియు తాత్కాలిక హెడ్‌క్వార్టర్స్

1) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్దేశించిన ప్రదేశాలలో అంబుడ్జ్‌మన్ కార్యాలయాలు ఏర్పాటుచేయబడతాయి.

2) ఫిర్యాదులులు శీఘ్రంగా పరిష్కరించుటకు, వారికి అందిన ఫిర్యాదులు, నివేదనల ఆధారంగా, అంబుడ్జ్‌మన్ అవసరమని భావిస్తే, వారి కార్యాలయంలోగాని, వారి అధికార పరిధిలోగల మరొక ప్రదేశంలోగాని, నియమిత సమయాలలో సమావేశాలు నిర్వహించవచ్చును.

6. సెక్రటేరియట్

అంబుడ్జ్‌మన్ కార్యాలయంలో పనిచేయుటకు, అవసరమైన సంఖ్యలో అదికారులను, సిబ్బందిని, రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియోగించును.

7) కార్యాలయ ఖర్చులను రిజర్వ్ బ్యాంక్ భరించును.

*****

అధ్యాయం III

ఆంబుడ్జ్‌మన్ యొక్క అధికార పరిధి, అధికారాలు మరియు విధులు

7. అధికారాలు, అధికార పరిధి

1) క్లాజ్ 4 క్రింద ఆంబుడ్జ్‌మన్ అధికార పరిధి, భౌగోళికంగా ఏప్రదేశాలకు విస్తరిస్తుందో రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్దేశిస్తుంది.

2) క్లాజ్ 8 లో తెలిపిన వాటిలో ఒకటిగాని అంతకుమించిగాని, కలిగిన సేవాలోపాలపై ఫిర్యాదులు స్వీకరించి, బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థకూ ఫిర్యాదికి మధ్య సమ్మతిద్వారా, రాజీద్వారా, మధ్యవర్తిత్వంద్వారా లేక తీర్పునివ్వడంద్వారా వాటిని ఆంబుడ్జ్‌మన్ పరిష్కరిస్తారు.

3) ఆంబుడ్జ్‌మన్ వారి అధికారాలు వినియోగించి, వారి కార్యాలయం పనితీరును పర్యవేక్షిస్తారు.

4) ఆంబుడ్జ్‌మన్ కార్యాలయం, రిజర్వ్ బ్యాంకుతో సంప్రదించి, వార్షిక బడ్జెట్ తయారుచేసి, ఆ పరిమితిలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు రూపొందించిన వ్యయ నిబంధనలకు (expenditure rules) అనుగుణంగా, వ్యయం చేస్తారు.

5) ఆంబుడ్జ్‌మన్, మునుపటి ఆర్థిక సంవత్సరంలో వారి కార్యకలాపాలను సమీక్షిస్తూ, ప్రతి సంవత్సరం జూన్ 30 తేదీనాటి వార్షిక నివేదిక, రిజర్వ్ బ్యాంక్ గవర్నర్‌కు పంపవలెను. ఇంతేగాక, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశించిన ఇతర సమాచారంకూడా అందచేయవలెను.

6) ప్రజాహితం దృష్ట్యా ఆవశ్యకమని భావిస్తే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆ నివేదికను / సమాచారాన్ని, సంక్షిప్తంగా లేక మరొక విధంగా ప్రచురించవచ్చు.

అధ్యాయం IV

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

8. ఫిర్యాదుకు కారణాలు

1) ఈ క్రింద వివరించిన అంశాలకు సంబంధించి సేవాలోపం కలిగినయెడల ఆ పరిధియొక్క ఆంబుడ్జ్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చును.

a) డిపాజిట్లపై వడ్డీ చెల్లింపకపోవుట లేక చెల్లించుటలో అపరిమితమైన జాప్యమ;

b) డిపాజిట్లపై వడ్డీ రేటుకు సంబంధించి రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్దేశాలు పాటించకపోవుట;

c) డిపాజిట్లు తిరిగి చెల్లించకపోవుట లేక తిరిగి చెల్లించుటలో అపరిమితమైన జాప్యము;

d) ఖాతాదారు తదుపరి తారీఖుతో జారీచేసిన చెక్కులు సమర్పించకపోవుట లేక సమర్పించుటలో అపరిమితమైన జాప్యము.

e) జారీచేసిన రుణ మొత్తం, దానికి సంబంధించిన నియమనిబంధనలు, వార్షిక వడ్డీ రేట్ (annualised interest rate), అది వర్తించే విధానము, లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయుటలో వైఫల్యం;

f) రుణ పత్రం / నియమనిబంధనలు, స్థానికభాషలో లేక రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో జారీ చేయకపోవుట / చేయుటకు నిరాకరించుట;

g) మంజూరు చేసిన సమయంలో విధించిన నియమనిబంధనలలో మార్పులు ప్రతిపాదించేముందుగా రుణగ్రహీతకు, స్థానిక భాషలో లేక తనకు అర్థమయ్యే భాషలో తగినంత ముందు సూచన చేయకుండుట / చేయుటకు నిరాకరించుట;

h) బకాయిలు పూర్తిగా చెల్లించిన తరువాత, సెక్యూరిటీలు / పత్రాలు విడుదల చేయుటలో వైఫల్యం/అపరిమితమైన జాప్యం;

i) రుణగ్రహీతకు / ఖాతాదారుకు తగినంత ముందుసూచన లేకుండా రుసుములు విధించుట;

j) కాంట్రాక్టులు / రుణ ఒప్పందాలలో చట్టబద్ధంగా అమలుపరచగల రెపొజెషన్ నిబంధన (built-in repossession clause), చేర్చకుండుట

k) కాంట్రాక్టులు / రుణ ఒప్పందాలకు సంబంధించి ఈ క్రింది విషయాలలో పారదర్శకత కల్పించుటలో వైఫల్యము –

(i) సెక్యూరిటీ స్వాధీనము చేసుకొనేముందు నోటీస్ ఈయవలసిన సమయం (ii) నోటీస్ సమయం రద్దుచేయటకు దారితీయగల పరిస్థితులు (iii) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకొనే విధానం (iv) సెక్యూరిటీ అమ్ముట / వేలం వేయుటకు ముందుగా రుణం తిరిగి చెల్లించుటకు, రుణగ్రహీతకుగల ఆఖరి అవకాశం గురించిన నిబంధన (v) రుణ గ్రహీతకు సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనము చేసే విధానము మరియు (vi) సెక్యూరిటీ విక్రయించే / వేలంవేసే విధానం;

l) బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీచేసిన నిర్దేశాలు పాటించకుండుట;

m) ఎన్ బి ఎఫ్ సిలు అనుసరించవలసిన సముచిత సాంప్రదాయ నియమావళిపై రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలు పాటించకుండుట.

2. ఈ విషయమై రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించిన ఇతర వ్యవహారాలుకూడా, అంబుడ్జ్‌మన్ నిర్వహించవలెను.

9. ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం

1) క్లాజ్ 8 లో తెలిపిన ఏ కారణాలవల్లనైనా ఫిర్యాదుచేయాలనుకొన్న వ్యక్తి స్వంతంగాగాని, ప్రతినిధిద్వారాగానీ (అడ్వోకేట్ కాకూడదు) ఫిర్యాదు చేయవచ్చును. ఏ ఎన్ బి ఎఫ్ సిపై ఫిర్యాదు చేస్తున్నారో ఆ సంస్థ శాఖ / రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఏ ప్రదేశంలో గలదో అచ్చటి ఆంబుడ్జ్‌మన్‌కు ఫిర్యాదుచేయవలెను.

(a) ఫిర్యాదు లిఖితపూర్వకంగా చేస్తుంటే, ఫిర్యాది లేదా అతని ప్రతినిధి సంతకంకలిగి ఉండాలి. సాధ్యమైనంత వరకు, ఫిర్యాదు అనుబంధం II లో చూపిన, లేదా ఆనమూనాకు దగ్గరగా (పరిస్థితులనుబట్టి) ఉన్న ఫారంలో చేయవలెను. ఈక్రింది వివరాలు స్పష్టంగా తెలుపవలెను:

i) ఫిర్యాదుదారుని పేరు, చిరునామా,

ii) ఏ ఎన్ బి ఎఫ్ సిపై ఫిర్యాదు చేస్తున్నారో దాని పేరు, శాఖ / రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం చిరునామా,

iii) ఫిర్యాదుచేయుటకు గల కారణాలు,

iv) ఫిర్యాదుదారుకు కలిగిన నష్ట స్వభావం/పరిమితి,

v) కోరుతున్న పరిహారం

(b) ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారా చేయబడిన ఫిర్యాదుకూడా స్వీకరించబడుతుంది. ఆ ఫిర్యాదుయొక్క ముద్రణ ప్రతి ఆంబుడ్జ్‌మన్ రికార్డ్‌లో తీసుకోబడుతుంది.

(c) కేంద్ర ప్రభుత్వం, రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఇతర ఆర్థిక నియంత్రణ సంస్థలకు అందిన ఫిర్యాదులు (పథకంలో సూచించిబడినవి), పరిష్కారంకొరకు ఆంబుడ్జ్‌మన్‌కు పంపబడతాయి.

9-A ఫిర్యాదు తిరస్కరించే అధికారాలు

ఈక్రింది సందర్భాలలో మాత్రమే ఆంబుడ్జ్‌మన్‌చే ఫిర్యాదులు స్వీకరించబడతాయి:

a. ఆంబుడ్జ్‌మన్‌కు ఫిర్యాదుచేసేముందు, ఎన్ బి ఎఫ్ సికి ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి. ఎన్ బి ఎఫ్ సి ఆ ఫిర్యాదు తిరస్కరించడము లేదా ఫిర్యాదు చేసిన తేదీకి ఒక నెల లోపల జవాబు ఇవ్వకపోవడము లేదా ఇచ్చిన జవాబు తృప్తి కరంగా ఉండకపోవడము జరిగి ఉండాలి.

b. ఎన్ బి ఎఫ్ సి నుండి జవాబు వచ్చిన ఒక సంవత్సరంలోగా లేక వారికి నివేదనచేసిన ఒక నెల తరువాత, ఫిర్యాదు చేయవలెను.

c. ఇంతకుముందే ఆంబుడ్జ్‌మన్ సెటిల్ చేసిన / చర్య తీసుకొన్న విషయం అయి ఉండరాదు (ఇదే ఫిర్యాది, లేక ఒకరు లేక అంతకుమించి ఫిర్యాదీలతో కలిసి చేసిన; ఒకరు లేదా అంతకు మించి పార్టీలకు సంబంధించి ఫిర్యాదు కావచ్చు)

d. ఫిర్యాదు చేసిన అంశంపై, ప్రస్తుతం ఏ కోర్ట్, ట్రిబ్యునల్, మధ్యవర్తి ముందు వ్యవహారం కొనసాగుతూ ఉండరాదు లేక తీర్పు / ఆదేశాలు వెల్లడించి ఉండరాదు.

e. ఫిర్యాదు, నిష్ప్రయోజనమైనది, చికాకు పరచేదిగా ఉండరాదు.

f. చేసిన క్లైముకు సంబంధించి, ఇండియన్ లిమిటేషన్ చట్టం, 1963 లో నిర్దేశించిన కాలపరిమితి ముగియకముందు ఫిర్యాదు చేయవలెను.

g. ఫిర్యాదుదారు, తనఫిర్యాదుతోబాటు అందుకు అవసరమైన పత్రాల ప్రతులు సమర్పించవలెను మరియు క్లాజ్ 9-A క్రింద చర్యకు యోగ్యమైనదేనని రూఢిపత్రము సమర్పించవలెను.

10. సమాచారం కోరుటకు అధికారము

1) పథకం క్రింద విధులు నిర్వర్తించుటకు, ఏ ఎన్ బి ఎఫ్ సికి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుచేయబడినదో లేక సంబంధిత ఇతర ఎన్ బి ఎఫ్ సిలను, వారివద్ద ఉన్న లేదా ఉన్నదని ఆరోపించబడ్డ సమాచారం / ధృవీకరించిన పత్రాలు సమర్పించమని, ఆంబుడ్జ్ మన్ కోరవచ్చు. తగినంత కారణంలేకుండా సమాచారం/ పత్రాలు సమర్పించని పక్షంలో, యోగ్యమని భావిస్తే, అవి సమర్పించిఉండి ఉంటే, ఎన్ బి ఎఫ్ సికి ప్రతికూలంగా ఉంటాయని, ఆంబుడ్జ్మన్ నిశ్చయానికి రావచ్చు.

2) విధుల నిర్వహణలో తమకు తెలిసిన సమాచారాన్ని, తమకు సమర్పించిన పత్రాలను, ఆంబుడ్జ్మన్ గోప్యంగా ఉంచవలెను. ఆ సమాచారం, పత్రాలు సమర్పించిన వారి అనుమతిలేనిదే ఎవరికీ వెల్లడించరాదు.

అయితే, వ్యవహారక్రమంలో ఒక పక్షంవారు సమర్పించిన సమాచారం, పత్రాలు చట్టరీత్యా అవసరమయినప్పుడు, న్యాయం కోసం, ధర్మనిబద్ధతకోసం, ఎదిరిపక్షపు వారికి ఈయవచ్చును.

11. పరస్పర అంగీకారంతో ఫిర్యాదు పరిష్కారం

1) ఫిర్యాదు అందినవెంటనే, వీలయినంత త్వరలో దానిని ఎన్ బి ఎఫ్ సి శాఖకు, రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయానికీ, ఆంబుడ్జ్మన్ పంపుతారు. ఈ విషయాన్ని, సబ్-క్లాజ్ (3), క్లాజ్ 15 లో పేర్కొన్న నోడల్ అధికారికి తెలియజేస్తారు. ఫిర్యాదికి, ఎన్ బి ఎఫ్ సికి రాజీద్వారా, మధ్యవర్తిత్వంద్వారా, ఒప్పందం కుదర్చడానికి కృషి చేస్తారు.

2) ఫిర్యాదు పరిష్కరణకు, ఆంబుడ్జ్మన్ తమకు, న్యాయము, ధర్మము అనిపించిన విధానాన్ని అనుసరించవచ్చు. ఎన్ బి ఎఫ్ సి వ్రాతపూర్వకంగా దాఖలుచేసిన వినతులకు నిర్దిష్ట సమయంలోగా జవాబు ఇచ్చుటకు, ఫిర్యాదికి అవకాశమిస్తారు. ఇరు పక్షాలవారూ సమర్పించిన పత్రాలు, వ్రాతపూర్వక వివరణలు, నిర్ణయం తీసుకోవడానికి నిశ్చయాత్మకంగా లేవు అనిపిస్తే, ఇరు పక్షాలను సమావేశరచి, సామరస్యపూర్వకమైన పరిష్కారానికి ప్రయత్నిస్తారు. ఈ విధమైన పరష్కారానికి ఆంబుడ్జ్మన్కు ఏ సాక్ష్య నిబంధనలు వర్తించవు.

3) రాజీ సమావేశాల అనంతరం పరస్పరం సమ్మతమైన ఒప్పందం కుదిరితే, వ్రాతపూర్వకంగా నమోదుచేసిన, వ్యవహారక్రమాన్ని / తీర్మానాన్ని అంగీకరిస్తున్నట్లు ప్రత్యేకంగా పేర్కొంటూ ఇరు పక్షాలవారు, దానిపై సంతకం చేయవలెను.

4) ఈ క్రింది సందర్భాలలో అంబుడ్జ్‌మన్ ఫిర్యాదు పరిష్కారమయినట్లు భావిస్తారు.

a) ఎన్ బి ఎఫ్ సి, అంబుడ్జ్‌మన్ ప్రమేయంతో ఫిర్యాదు పరిష్కరించినప్పుడు;

b) అంబుడ్జ్‌మన్ చేసిన రాజీ / మధ్యవర్తిత్వ ప్రయత్నాలతో చేరుకొన్న పరిష్కారాన్ని అన్నివిధాలా, ఫిర్యాది, వ్రాతపూర్వకంగాగాని, మరొక విధంగాగాని అంగీకరించినప్పుడు;

c) ఎన్ బి ఎఫ్ సి, ప్రస్తుతం అమలులోనున్న, నిబంధననలను / వాడుకలనూ పాటించిందని ఫిర్యాదికి తెలిపిన తరువాత, నిర్ణీత సమయంలో ఫిర్యాదినుండి జవాబు రాని సందర్భంలో.

5) అంబుడ్జ్‌మన్ ముందు వ్యవహారకలాపాలు త్వరితగతిలో జరుగుతాయి

12. అంబుడ్జ్‌మన్ తీర్పు

1) నిర్ణీత సమయంలో, ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానప్పుడు, అంబుడ్జ్‌మన్ ఇరు పార్టీలకు వారి వాదనలను వ్రాతపూర్వకంగాగాని, ప్రత్యక్షంగాగాని సమర్పించుటకు తగిన అవకాశంకల్పిస్తారు. ఆ తరువాత, ఫిర్యాదు అంగీకరించవలెనో లేదో నిర్ణయిస్తారు.

2) పార్టీలు సమర్పించిన సాక్ష్యాలు, అమలులో ఉన్న పద్ధతులకు ఆధారమైన నియమాలు, రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఎప్పటికప్పుడు జారీచేసిన నిర్దేశాలు, ఆదేశాలు, మార్గదర్శకాలు, మరియు తమకు ఉచితమని భావించిన ఇతర అంశాలు అంబుడ్జ్‌మన్ పరిశీలిస్తారు.

3) ఇచ్చిన తీర్పుకు కారణాలు తెలుపుతారు.

4) ఫిర్యాదు అంగీకరించినట్లయితే, ఎన్ బి ఎఫ్ సికి వారి బాధ్యత నెరవేర్చమని, లేక / అదనంగా ఎన్ బి ఎఫ్ సి తప్పిదంవల్ల ఫిర్యాదీకి ప్రత్యక్షంగా కలిగిన నష్టానికి పరిహారం చెల్లించమని, ఆదేశాలిస్తూ, తీర్పునిస్తారు.

5) అయితే, సబ్ క్లాజ్ 4 క్రింద, ఫిర్యాదీకి ఎన్ బి ఎఫ్ సి తప్పిదం వల్ల ప్రత్యక్షంగా కలిగిన వాస్తవ నష్టానికన్నా అధికంగా, లేక 1 మిలియన్ రూపాయిలకు పైబడి (ఏది తక్కువయితే ఆ మొత్తం) పరిహారం చెల్లించమని తీర్పునివ్వడానికి అంబుడ్జ్‌మన్‌కు అధికారం లేదు.

6) ఫిర్యాదీకి కలిగిన కాలవ్యయానికి, అయిన ఖర్చులకు, అనుభవించిన ఇబ్బందులు, మానసిక క్షోభకు పరిహారంగా, రూ. 100000 వరకు పరిహారం చెల్లించమని తీర్పునీయవచ్చు.

7) తీర్పుయొక్క ప్రతి, ఫిర్యాదీకి, ఎన్ బి ఎఫ్ సికి, ఉచితంగా అందజేయబడుతుంది.

8) తీర్పు అందిన 30 రోజులలోగా ఫిర్యాదీ, ఎన్ బి ఎఫ్ సికి, ఆంబుడ్జ్‌మన్‌కు తన పూర్తి అంగీకారం తెలుపకపోయినట్లయితే, ఆ తీర్పు రద్దు అగును.

అయితే, క్లాజ్ 14, సబ్ క్లాజ్ (1) క్రింద అప్పీల్ దాఖలు చేసి ఉన్నట్లయితే, తన అంగీకారం తెలుపవలసిన అవసరం లేదు.

9) క్లాజ్ 14, సబ్ క్లాజ్ (1) క్రింద ఎన్ బి ఎఫ్ సి, అప్పీల్ చేయకపోతే, ఫిర్యాది అంగీకారం వ్రాతపూర్వకంగా అందిన (క్లాజ్ 8 క్రింద) 30 రోజులలోగా, తీర్పును అమలుపరచి, ఆంబుడ్జ్‌మన్‌కు తెలియజేయవలెను.

13. ఫిర్యాదు తిరస్కరణ

1) ఈక్రింది సందర్భాలలో, ఆంబుడ్జ్‌మన్ ఫిర్యాదు ఏ దశలోనైనా తిరస్కరించవచ్చు:

a) చేసిన ఫిర్యాదు, పథకంలోని క్లాజ్ 8 లో పేర్కొన్నది కానట్లయితే; లేక

b) కోరిన పరిహారం పథకంలో నిర్ణయించిన నగదు పరిమితి మీరితే;

c) ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి విస్తారమైన పత్రాలు, మౌఖిక సాక్ష్యాలు అవసరమయి, ఆంబుడ్జ్ మన్ తీర్పు ఇచ్చుటకు తగినవి కాని పరిస్థితిలో;

d) తగిన కారణంలేకుండా చేసిన ఫిర్యాదు; లేక

e) చేసిన ఫిర్యాదు జాడ తెలుసుకొనుటకు ఫిర్యాదీ తగినంత శ్రద్ధచూపకపోతే; లేక

f) ఫిర్యాదీకి ఏవిధమైన నష్టం, ఇబ్బంది కలుగలేదని, ఆంబుడ్జ్‌మన్ భావిస్తే.

2) వ్యవహారక్రమంలో ఏ దశలోనైనా, ఫిర్యాదు ఏదేని న్యాయస్థానం/ ట్రిబ్యునల్ / మధ్యవర్తి ముందు పరిశీలనలో ఉన్నది లేక వారిచే దానిపై డిక్రీ / తీర్పు ఇవ్వబడినదని ఆంబుడ్జ్‌మన్ భావిస్తే, కారణాలు వివరించి, ఫిర్యాదు తిరస్కరిస్తూ ఆదేశాలు జారీచేయవచ్చు.

14. అపెలేట్ అథారిటీకి అప్పీల్

1) క్లాజ్ 12 ప్రకారంఇచ్చిన తీర్పుతో లేక సబ్ క్లాజ్ (c) నుండి (f), క్లాజ్ 13 క్రింద ఫిర్యాదు తిరస్కరించడంవల్ల నష్టపోతే, తీర్పు / తిరస్కరణ అందిన 30 రోజుల లోపు అపెలేట్ అథారిటీకి, అప్పీల్ చేసుకొనవచ్చును;

ఎన్ బి ఎఫ్ సి అప్పీల్ చేసుకోవాలనుకొంటే, 30 రోజుల గడువు, ఫిర్యాదీ సబ్ క్లాజ్ (8), క్లాజ్ 12 అనుసారంగాసమర్పించిన అంగీకార పత్రం అందిన తేదీనుండి మొదలవుతుంది;

అయితే, నిర్ణీత గడువులోగా ఫిర్యాదీ అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణాలున్నయని అపెలేట్ అథారిటీ భావిస్తే, సాధారణంగా 30 రోజులు మించకుండా మరికొంత గడువు ఈయవచ్చు;

ఏన్ బి ఎఫ్ సి అప్పీల్ చేయుటకు, చైర్‌మన్ లేక మ్యానేజింగ్ డైరెక్టర్ / చీఫ్ ఎక్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ లేదా అదే హోదా కల అధికారియొక్క ముందు అనుమతి అవసరం.

2) అపెలేట్ అథారిటీ, ఇరుపక్షాల వాదనలు విన్న తరువాత-

a) అప్పీల్ తిరస్కరించవచ్చు; లేదా

b) తీర్పు విస్మరించి అప్పీల్ అంగీకరించవచ్చు; లేదా

c) అపెలేట్ అథారిటీ యోగ్యమని భావించిన ఆదేశాలతో, ఫిర్యాదు పునర్విచారణకు ఆంబుడ్జ్‌మన్‌కు తిరిగి పంపవచ్చు; లేదా

d) తీర్పుని మార్చి, మార్చిన తీర్పును అమలుచేయమని ఆదేశాలు జారీచేయవచ్చు; లేదా

e) ఉచితమని భావించిన మరొక తీర్పునీయవచ్చు.

3) అపెలేట్ అథారిటీయొక్క ఆదేశం, క్లాజ్ 12 క్రింద ఆంబుడ్జ్‌మన్ ఇచ్చిన తీర్పు లేక క్లాజ్ 13 క్రింద తిరస్కరణ పరిణామమే కలిగి ఉంటుంది.

4) **తీర్పుయొక్క అమలు / ఆచరణ**

ఫిర్యాదీతో వచ్చిన అంగీకారాన్ని / ఆంబుడ్జ్‌మన్ ఇచ్చిన తీర్పును ఖరారయిన 15 రోజులలోగా అమలు పరచడం ఎన్ బి ఎఫ్ సియొక్క బాధ్యత. అంగీకారాన్నీ / తీర్పును ఎన్ బి ఎఫ్ సి అమలుపరచని పక్షంలో ఫిర్యాదీ రిజర్వ్ బ్యాంకుకు విన్నపము

చేయవచ్చును. రిజర్వ్ బ్యాంక్, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ చట్టం, 1934 క్రింద ఎన్ బి ఎఫ్ సి పై తమకు యోగ్యమనిపించిన చర్య తీసుకొనవచ్చును.

15. బ్యాంకింగేతర సంస్థలు, పథకంయొక్క ముఖ్య అంశాలు, ప్రజల సమాచారంకొరకు, ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు స్థానిక భాషలలో ప్రదర్శించవలెను

1) పథకం పరిధిలోనికి వచ్చే ఎన్ బి ఎఫ్ సిలు, ఈ పథకం యొక్క ప్రయోజనాలు, ఫిర్యాదు చేయవలసిన ఆంబుడ్జ్‌మన్ చిరునామా, వారి కార్యాలయాలలో / శాఖలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించవలెను. కార్యాలయం / శాఖలకు వచ్చే వ్యక్తులకు పథకం గురించి తగిన సమాచారం లభించవలెను;

2) కార్యాలయాన్ని సందర్శించేవారి సమాచారంకొరకు, పథకం పరిధిలోనికివచ్చే ఎన్ బి ఎఫ్ సిల అధికృత అధికారి వద్ద, పథకం యొక్క ప్రతి అందుబాటులో ఉంచవలెను. పై సబ్-క్లాజ్ (1) తోబాటు, పథకంయొక్క ప్రతి, అధికృత అధికారి వద్ద కలదని నోటీస్ కూడా ప్రదర్శించవలెను. పథకంయొక్క ప్రతి, వారి వెబ్‌సైటులలో ఉంచవలెను

3) (i) పథకంక్రిందికి వచ్చే ఎన్ బి ఎఫ్ సిలు, వారి ముఖ్య / నమోదిత / ప్రాంతీయ / క్షేత్రీయ (head / Registered / Regional / Zonal Offices) కార్యాలయాలలో నోడల్ అధికారులను నియమించి, ఆంబుడ్జ్‌మన్ కార్యాలయాలన్నిటికీ తెలియబరచవలెను.

(ii) ఎన్ బి ఎఫ్ సిపై చేయబడ్డ ఫిర్యాదుకు సంబంధించి, కంపెనీ ప్రతినిధిగా వ్యవహరించుట, ఆంబుడ్జ్‌మన్ కోరిన సమాచారం సమర్పించుట, నోడల్ అధికారుల బాధ్యత.

(iii) ఒకటికన్న ఎక్కువ ప్రాంతీయ / క్షేత్రీయ కార్యాలయాలు ఒకే ఆంబుడ్జ్‌మన్ పరిధిలో ఉన్నచో, వారిలో ఒకరు ముఖ్య నోడల్ అధికారిగా (Principal Nodal Officer) నియమించబడతారు.

*****

అధ్యాయం V

తదితర విషయాలు

16. ఇబ్బందుల తొలగింపు

పథకంఅమలులో ఏమయినా సమస్యలు ఎదురైనట్లయితే, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ చట్టం, 1934 మరియు పథకం యొక్క నియమ నిబంధనలుకు విరుద్ధం కాకుండా, అ ఇబ్బంది తొలగించుటకు తగిన సవరణలు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ చేయవచ్చు.

*****

అనుబంధం I

ఎస్ బి ఎఫ్ సి అంబుడ్జ్‌మన్ చిరునామాలు వారి కార్యాలయ పరిధి

క్రమ సం.	కార్యాలయము	ఎస్ బి ఎఫ్ సి అంబుడ్జ్‌మన్ చిరునామా	కార్యాలయ పరిధి
1.	చెన్నై	C/o భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఫోర్ట్ గ్లేసిస్, చెన్నై-600 001 ఎస్ టి డి కోడ్: 044 ఫోన్ నం. 25395964 ఫ్యాక్స్ నం. 25395488	తమిళ్‌నాడు, అండమాన్ నికోబార్ ద్వీపాలు, కర్నాటక, ఆంధ్ర ప్రదేశ్, తెలంగాణ, కేరళ; లక్షద్వీప్ మరియు పుదుచెర్రీ కేంద్ర పాలిత ప్రాంతము
2.	ముంబై	C/o భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఆర్ బి ఐ బైకుల్లా బిల్డింగ్, ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ ఎదురుగా, బైకుల్లా, ముంబై-400 008	మహారాష్ట్ర, గోవా, గుజరాత్, మధ్య ప్రదేశ్, ఛత్తిస్‌గఢ్; దాద్రా, నాగర్ హవేలి; డామన్ మరియు డయు కేంద్ర పాలిత ప్రాంతాలు
3.	న్యూ ఢిల్లీ	C/o భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, సంసద్ మార్గ్, న్యూ ఢిల్లీ-110 001 ఎస్ టి డి కోడ్: 011 ఫోన్ నం. 23724856 ఫ్యాక్స్ నం. 23725218-19	ఢిల్లీ, ఉత్తర్ ప్రదేశ్, ఉత్తరాఖండ్, హర్యానా, పంజాబ్, చండిగఢ్ కేంద్రపాలిత ప్రాంతము, హిమాచల్ ప్రదేశ్, రాజస్థాన్; జమ్ము మరియు కాశ్మీర్ రాష్ట్రం
4.	కోల్కత్తా	C/o భారతీయ రిజర్వ్	వెస్ట్ బెంగాల్, సిక్కిం,

		బ్యాంక్, నేతాజీ సుభాష్ రోడ్, కోల్కత్తా-700 001 ఎస్ టి డి కోడ్: 033 ఫోన్ నం. 22304982 ఫ్యాక్స్ నం. 22305899	ఒడిషా, అస్సాం, అరుణాచల్ ప్రదేశ్, మణిపూర్, మేఘాలయ, మిజోరం, నాగాల్యాండ్, త్రిపుర, బీహార్ మరియు ఝూర్ఖండ్

అనుబంధం II

ఎస్ బి ఎఫ్ సి ఆంబుడ్జ్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేయవలసిన ఫారం.

(ఫిర్యాది నింపవలెను)

ఎస్ బి ఎఫ్ సి ఆంబుడ్జ్‌మన్ గారికి,

ఎన్ బి ఎఫ్ సి ఆంబుడ్జ్‌మన్ కార్యాలయ స్థానము ....

అయ్యా,

విషయము: .... (ఎన్ బి ఎఫ్ సి పేరు) వారి, ...(ఎన్ బి ఎఫ్ సి శాఖ పేరు) పై ఫిర్యాదు.

ఫిర్యాది వివరాలు:

1. ఫిర్యాది పేరు ....

2. ఫిర్యాది పూర్తి చిరునామా ....

....

....

పిన్ కోడ్ ....

ఫోన్ నం. / ఫ్యాక్స్ నం. ....

ఇ మైల్ ....

3. ఏ ఎన్ బి ఎఫ్ సి పై ఫిర్యాదు చేస్తునారో వారి పేరు, పూర్తి చిరునామా

....

....

పిన్ కోడ్ ....

ఫోన్ నం. / ఫ్యాక్స్ నం. ....

ఇ మైల్ ....

4. ఎన్ బి ఎఫ్ సిలో ఖాతాకలిగి ఉంటే, దాని వివరాలు

....

(ఏ డిపాజిట్ ఖాతా / రుణ ఖాతాకు సంబంధించి ఫిర్యాదు చేస్తున్నారో వాటి వివరాలు)

5. (a) మొదటగా ఎన్ బి ఎఫ్ సికి ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ

....

(ఫిర్యాదు ప్రతి జతచేయవలెను)

(b) రిమైండర్ పంపినారా? అవును / లేదు

(రిమైండర్ ప్రతి జతచేయవలెను)

6. ఫిర్యాదుయొక్క విషయము (పథకం యొక్క క్లాజ్ 8 దయచేసి చూడండి)

....

....

7. ఫిర్యాదు వివరాలు

(చోటు చాలకపోయినయెడల మరొకపేజీ జతచేయండి)

....

....

8. ఫిర్యాదు ఎన్ బి ఎఫ్ సికి చేరిన నెలలోగా జవాబు వచ్చినదా? అవును / లేదు

(వచ్చినట్లయితే, జవాబు ప్రతి జతచేయవలెను)

9. అంబుడ్జ్‌మన్ నుండి ఎటువంటి సహాయం కోరుతున్నారు?

....

(మీ క్లైముకు సంబంధించి రాతపూర్వక సాక్ష్యాలున్నట్లయితే, జతపరచవలెను)

10. పరిహారంగా కోరుతున్న ధన నష్టం, ఏ విధంగా, ఎంతమేరకు కలిగింది?
(పథకం యొక్క క్లాజ్ 12 (5) మరియు 12 (6) దయచేసి చూడండి)
రూ. ....

11. జతపరచిన పత్రాల జాబితా:
(దయచేసి అన్ని పత్రాల ప్రతులు జతచేయండి)
12. ధృవీకరణ:
(i) ఫిర్యాదు చేస్తున్న నేను / మేము ఈవిధంగా ధృవీకరిస్తున్నాము:
a) వెల్లడించిన సమాచారం వాస్తవమైనది మరియు సరైనది; మరియు
b) నేను / మేము పైన తెలిపినవాటిలోగాని, సమర్పించిన పత్రాలలోగాని ఏ నిజాన్ని దాచలేదు లేదా వక్రీకరించలేదు
(ii) ఫిర్యాదు, పథకంలోని క్లాజ్ 9 (a) మరియు (b) వివరించిన విధంగా, ఒక సంవత్సరం దాటకముందే దాఖలు చేయబడినది.
(iii) నాకు / మాకు తెలిసినంతవరకు, ఫిర్యాదు యొక్క విషయం, ఏ ఎన్ బి ఎఫ్ సి ఆంబుడ్జ్‌మన్ ముందుకు నాచే / మాచేగాని ఇతర సంబంధిత పార్టీలచేగాని తీసుకురాబడలేదు.
(iv) ఫిర్యాదు చేసిన విషయంపై, ఏ వేదిక / న్యాయాలయం / మధ్యవర్తి తీర్పునివ్వలేదు / లేక వారి ముందు వ్యవహారము జరుగుటలేదు.
(v) ఫిర్యాదు పరిష్కారంకొరకు ఎన్ బి ఎఫ్ సి ఆంబుడ్జ్‌మన్ కోరిన సమాచారం తెలుపుటకు, పత్రాలు సమర్పించుటకు, ఎన్ బి ఎఫ్ సికి నేను / మేము అనుమతినిస్తున్నాము.
(vi) ఎన్ బి ఎఫ్ సి ఆంబుడ్జ్‌మన్ పథకం, 2018 లోని విషయాలు నేను/మేము తెలిసికొన్నాము.
మీ విశ్వాసపాత్రులు,

(ఫిర్యాది సంతకం)

నామినేషన్ - (ఫిర్యాది తన తరఫున, తన ప్రతినిధి హాజరయి, ఎన్ బి ఎఫ్ సి ఆంబుడ్జ్ మన్‌కి / వారి కార్యాలయానికి తనవాదన వినిపించాలని కోరితే, ఈ క్రింది ధృవీకరణ పత్రం సమర్పించవలెను.)

నేను /మేము పైన పేర్కొన్న ఫిర్యాదీలు, శ్రీ/శ్రీమతి ....గారిని (అడ్వొకేట్ అయి ఉండరాదు), చిరునామా.............., మా ఈ ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అన్ని వ్యవహారాలలో మా ప్రతినిధిగా నామినేట్ చేయుచున్నాము. వారు చేసిన ప్రతి వాంగ్మూలము / అంగీకారము / తిరస్కారాలకు నేను / మేము కట్టుబడి ఉంటాము. అతడు / ఆమె మా ముందు సంతకం చేసినారు.

అంగీకారమే

(ప్రతినిధి సంతకం)

(ఫిర్యాది సంతకం)

ఆన్‌లైన్‌లో సమర్పించినట్లయితే, సంతకం అవసరం లేదు.