

యునిగోల్డ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్
(మునుపటి పేరు విజయసుభం ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్)
CIN: U64990TN1995PLC032810
11/6, లెటాంగ్స్ రోడ్, పురసైవాక్కం,
చెన్నై, తమిళనాడు - 600007
www.unigoldfinance.com / hr@unigoldfinance.com

ప్రధాన లక్షణాలు - రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) క్రింద అమలులో ఉన్న (i) బ్యాంకింగ్ ఒంబుడ్స్మన్ పథకం, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కొరకు ఒంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కొరకు ఒంబుడ్స్మన్ పథకం, 2019 పథకాలను ఏకీకృతంగా కలిపి "రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021" ను తీసుకువచ్చింది.

ఈ పథకం "ఒక దేశం - ఒక ఒంబుడ్స్మన్" విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది, తద్వారా RBI ఒంబుడ్స్మన్ వ్యవస్థ క్షేత్రాధికార పరిమితులను తొలగించింది. ఈ పథకం నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వచ్చింది.

1. ముఖ్యమైన లక్షణాలు

ఈ ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 యొక్క ముఖ్యమైన లక్షణాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

- ◆ అభ్యర్థి తన ఫిర్యాదును ఏ పథకంలో నమోదుచేయాలో గుర్తించాల్సిన అవసరం ఇకపై లేదు.
 - ◆ "సేవలో లోపం" అనే అంశాన్ని పథకం నిర్వచిస్తుంది, కొన్ని మినహాయింపులతో. కాబట్టి, అభ్యర్థన "పథకంలో పేర్కొన్న కారణాలలో లేదని" మాత్రమే తిరస్కరించబడదు.
 - ◆ ప్రత్యేక ఒంబుడ్స్మన్ కార్యాలయాల ఆధీనత తొలగించబడింది.
 - ◆ RBI, చండీగఢ్ లో కేంద్రీయ స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC) ఏర్పాటు చేయబడింది, ఇది ఎటువంటి భాషలోనైనా భౌతిక మరియు ఇమెయిల్ ఫిర్యాదులను స్వీకరిస్తుంది.
 - ◆ ప్రధాన నోడల్ అధికారికి (Principal Nodal Officer) ఫిర్యాదులపై కంపెనీ తరపున సమాధానం చెప్పే బాధ్యత ఉంటుంది.
-

2. ఫిర్యాదుల పునాది

- ◆ సేవ లోపానికి కారణమయ్యే ఏదైనా చర్య/లుప్తం అయిన రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీ (RE) పట్ల, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును వ్యక్తిగతంగా లేదా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా నమోదు చేయవచ్చు.
- ◆ "అధికృత ప్రతినిధి" అనగా ఒక న్యాయవాది కాని వ్యక్తి, అభ్యర్థి తరపున

ఓంబుడ్స్మన్ ముందు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి లిఖిత పూర్వకంగా అధికారం కలిగిన వ్యక్తి.

3. ఫిర్యాదు నిరాకరణకు కారణాలు

- ☑ వ్యాపార నిర్ణయం/వాణిజ్య నిర్ణయం
 - ☑ వెండార్ మరియు RE మధ్య ఔట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందంపై వివాదం
 - ☑ నేరుగా ఓంబుడ్స్మన్ కు చిరునామా చేయని ఫిర్యాదు
 - ☑ RE మేనేజ్మెంట్ లేదా ఉన్నతాధికారులపై సాధారణ ఫిర్యాదులు
 - ☑ కానుకలు అమలు చేసే సంస్థ లేదా ప్రభుత్వ అధికారుల ఆదేశాలతో అనుసరించబడిన చర్యలు
 - ☑ RBI నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ
 - ☑ రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీల మధ్య వివాదం
 - ☑ ఉద్యోగి-నియామకదారుల సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదాలు
-

4. ఫిర్యాదు దాఖలుచేయు విధానం

- ✓ NBFC 30 రోజుల్లో స్పందించకపోతే లేదా స్పందన సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, కస్టమర్ ఓంబుడ్స్మన్ కార్యాలయంలో ఒక సంవత్సరం లోపుగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
 - ✓ ఓంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ఫిర్యాదును తిరస్కరించినా లేదా తీర్పు నచ్చకపోతే, అభ్యర్థి 30 రోజుల్లో అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.
-

5. ఫిర్యాదు నమోదు చేసే విధానాలు

- ✦ ఆన్లైన్ ద్వారా: <https://cms.rbi.org.in>
 - ✦ ఇమెయిల్ ద్వారా: crpc@rbi.org.in
 - ✦ భౌతిక పత్రాల ద్వారా:
 - కేంద్రీయ స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017
 - ✦ టోల్-ఫ్రీ నంబర్ ద్వారా: 14448 (హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఇతర ప్రాంతీయ భాషల్లో)
 - సేవా సమయం: ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు
-

6. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

- ◆ ఫిర్యాదు విచారణ త్వరితంగా పూర్తి అవుతుంది.
 - ◆ సమస్య పరిష్కారం నడిపించేందుకు మధ్యవర్తిత్వం, రాజీ మరియు సమన్వయ మార్గాలు ప్రయత్నించబడతాయి.
 - ◆ వీటిలో ఏదీ సాధ్యపడకపోతే ఓంబుడ్స్మన్ తీర్పు/ఆదేశాలు జారీ చేస్తారు.
-

7. ప్రధాన నోడల్ అధికారి వివరాలు

✦ గ్రాహక ఫిర్యాదుల కోసం ప్రధాన నోడల్ అధికారి

- ◆ పేరు: శ్రీ శక్తి పరిడా
- ◆ హోదా: AGM ఆపరేషన్
- ◆ ఫోన్ నంబర్: 9692189044
- ◆ ఇమెయిల్: sakti@unigoldfinance.com

✦ RBIకి సమాచారం అందించేందుకు ఒంబుడ్స్మన్ అధికారుల వివరాలు

- ◆ పేరు: శ్రీ అమిత్ రాయ్
- ◆ హోదా: చీఫ్ గ్రోత్ ఆఫీసర్
- ◆ ఫోన్ నంబర్: 9545160666
- ◆ ఇమెయిల్: amit.roy@unigoldfinance.com

8. ఇతర వివరాలు

- ✓ ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార వ్యవస్థ.
 - ✓ ఫిర్యాదుదారుడు కోర్ట్, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఇతర న్యాయస్థానాలను ఆశ్రయించవచ్చు.
-