

പ്രധാന സവിശേഷതകൾ: റിസർവ്വ് ബാങ്ക് - ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

ഈ സ്കീം RBI യുടെ നിലവിലുള്ള മൂന്ന് സ്കീമുകളെ സമന്വയിപ്പിക്കുന്നു. ഇതാണ് അവ, (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006; (ii) നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018; (iii) ഡിജിറ്റൽ ട്രാൻസാക്ഷനായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തൃപ്തികരമായ പരിഹാരം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അഥവാ റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി നൽകിയില്ലെങ്കിൽ RBI നിയന്ത്രിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുടെ പോരായ്മകളെ സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾക്ക് ചെലവൊന്നും കൂടാതെ ഈ സ്കീം പ്രതിവിധി നൽകുന്നതാണ്. RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ സംവിധാനത്തിലെ നീതിനിർവ്വഹണം നിഷ്പക്ഷമാക്കിക്കൊണ്ട് 'ഒരു രാഷ്ട്രം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ' എന്ന സമീപനമാണ് സ്കീം സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്.

പ്രധാന സവിശേഷതകൾ:

- റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1934, ബാങ്കിംഗ് റഗുലേഷൻ ആക്ട്, 1949, പേമെന്റ് ആന്റ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ട്, 2007 എന്നിവയുടെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് കീഴിൽ, ഇന്ത്യയിലെ ഒരു റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനം അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്കാണ് ഈ സ്കീം ബാധകമാകുക..
- “റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനം” എന്നാൽ ബാങ്ക് അഥവാ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ധനകാര്യ സ്ഥാപനം, അഥവാ സ്കീമിൽ നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ള പ്രകാരം ഒരു സിസ്റ്റം പാർട്ടിസിപ്പന്റ്, അഥവാ സ്കീമിൽ കീഴിൽ ഒഴിവാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത പരിധി വരെ, റിസർവ്വ് ബാങ്ക് യഥാകാലം വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള മറ്റ് സ്ഥാപനം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുക.
- ഈ സ്കീമിൽ കീഴിൽ ഭരമേൽപ്പിച്ച ചുമതലകളെ നിർവ്വഹിക്കുന്നതിന് റിസർവ്വ് ബാങ്കിന് അതിന്റെ ഒന്നോ അതിലധികമോ ഓഫീസർമാരെ ഓംബുഡ്സ്മാനായും ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാനായും നിയമിക്കാവുന്നതാണ്.
- സന്ദർഭം പോലെ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ അഥവാ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ആയുള്ള നിയമനം ഒരു തവണ മൂന്ന് വർഷത്തിൽ കവിയാത്ത കാലയളവിൽ ആയിരിക്കും.
- സ്കീമിൽ കീഴിൽ ഓൺലൈനിലെ നടത്തുന്ന പരാതികളെ (<https://cms.rbi.org.in>) പോർട്ടലിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഇലക്ട്രോണിക് മോഡലിലും (ഇ-മെയിൽ), പോസ്റ്റലും നേരിട്ട് നൽകുന്നതുമായ പരാതികളെ ഉൾപ്പെടെ ഉള്ളതുമായ പരാതികളെ സൂക്ഷ്മ പരിശോധനക്കും പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗിനുമായി റിസർവ്വ് ബാങ്കിന്റെ സെൻട്രലൈസ്ഡ് റിസീറ്റ് ആന്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിന്റെ അഡ്രസ്സ് വെച്ച് അയക്കേണ്ടതാണ്.
- ഫീസിക്കൽ ഫോമിലാണ് നൽകുന്നതെങ്കിൽ പരാതിയിൽ പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ ഒപ്പ് വെക്കണം. റിസർവ്വ് ബാങ്ക് നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ, അത്തരം ഫോർമാറ്റിൽ ഇലക്ട്രോണിക് അഥവാ ഫീസിക്കൽ മോഡലിലാണ് പരാതി സമർപ്പിക്കേണ്ടത്.
- സെൻട്രലൈസ്ഡ് റിസീറ്റ് ആന്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC) ന്റെ കോൺടാക്ട് വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് താഴെ കൊടുക്കുന്നു

ഇമെയിൽ crpc@rbi.org.in

കറസ്പോണ്ടൻസ് അഡ്രസ്സ്

സെൻട്രലൈസ്ഡ് റിസീറ്റ് ആന്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ,
റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,
4th ഫ്ലോർ, സെക്ടർ 17,
ചണ്ഡിഗഢ് - 160017

- സേവന പോരായ്മ സംബന്ധിച്ച റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ പരാതികള് ഓംബുഡ്സ്മാന്/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാന് പരിഗണിക്കും
- ഓംബുഡ്സ്മാന് ഉത്തരവ് പാസ്സാക്കാവുന്ന, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ കൊണ്ടുവരാവുന്ന തർക്കത്തിന്റെ തോതിന് പരിധി ഇല്ല എന്നാൽ, പരാതിക്കാരന് തുടർന്ന് എന്തെങ്കിലും നഷ്ടം ഉണ്ടായാൽ 20 ലക്ഷം രൂപ വരെ നഷ്ടപരിഹാരവും, അതിന് പുറമെ, പരാതിക്കാരന്റെ സമയം, ഉണ്ടാകുന്ന ചെലവുകൾ, പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടാകുന്ന മാനസിക വ്യഥ/ രോഷം എന്നിവ കണക്കാക്കി 1 ലക്ഷം രൂപ വരെയും ലഭ്യമാക്കാനും ഓംബുഡ്സ്മാന് അധികാരം ഉണ്ട്
- ഓംബുഡ്സ്മാന് എല്ലാ പരാതികളും പരിഗണിക്കാനും തീർപ്പാക്കാനും അധികാരമുള്ളപ്പോള്, ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാന് ഈ സ്കീമിന്റെ ഖണ്ഡിക 10 ന് കീഴില് വരുന്ന പരാതികളും, സ്കീമിന്റെ ഖണ്ഡിക 14 ന് കീഴില് പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രകാരം കൂടിയാലോചന വഴി പരിഹരിച്ച പരാതികളും തീർപ്പാക്കാന് അധികാരമുണ്ട്
- ഒരു റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ നടപടിയോ വിഴ്ചയോ മൂലം സേവന പോരായ്മ നേരിടുന്ന ഉപഭോക്താവിന് ഈ സ്കീമിന് കീഴില് നേരിട്ടോ, അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി ഫയല് ചെയ്യാവുന്നതാണ്
- താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സേവന പോരായ്മക്കുള്ള പരാതി ഈ സ്കീമിന് കീഴില് വരില്ല:
 - o ഒരു റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ വാണിജ്യ വിധിന്യായം/വാണിജ്യ തീരുമാനം
 - o ഔട്സോഴ്സിംഗ് കോൺട്രാക്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വെൻഡറും റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം
 - o ഓംബുഡ്സ്മാന് നേരിട്ട് നൽകാത്ത പരാതി
 - o ഒരു റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റിന് അഥവാ എക്സിക്യൂട്ടീവിന് എതിരെ പൊതുവെയുള്ള പരാതി
 - o ഒരു സ്റ്റാറ്റയൂട്ടറി അഥവാ നിയമം നടപ്പാക്കുന്ന അതോറിറ്റി നൽകിയ ഉത്തരവിന് അനുസൃതമായി ഒരു റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനം നടപടി ആരംഭിച്ച തർക്കം
 - o റിസർവ്വ് ബാങ്കിന്റെ റഗുലേറ്ററി പരിധിയില് വരാത്ത സേവനം
 - o റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനങ്ങള് തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
 - o ഒരു റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ എംപ്ലോയീ-എംപ്ലോയർ ബന്ധം ഉള്പ്പെടുന്ന തർക്കം
- താഴെപ്പറയുന്ന പ്രകാരം അല്ലെങ്കില് പരാതി സ്കീമിന് കീഴില് വരില്ല:

1. പരാതിക്കാരൻ, സ്കീമിന് കീഴില് പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് ബന്ധപ്പെട്ട റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിരുന്ന,

- o ആ പരാതി റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനം പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിച്ചു, മറുപടിയില് പരാതിക്കാരന് തൃപ്തനല്ല; അതല്ലെങ്കില് റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി കിട്ടിയ ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളില് പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ല;
- o പരാതി സംബന്ധിച്ച് റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തില് നിന്ന് പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനുള്ളില് പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാന് നൽകണം, അതല്ലെങ്കില് പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതല് ഒരു വർഷത്തിനും 30 ദിവസത്തിനും ഇടയില് മറുപടി ലഭിച്ചില്ല.

2. പരാതി താഴെപ്പറയുന്ന നടപടിയുടെ കാര്യത്തില് ഉള്ളതായിരിക്കരുത് -

- o ഓംബുഡ്സ്മാന് മുമ്പാകെ പെൻഡിംഗ്, അല്ലെങ്കില് ലഭിച്ചത് അതേ പരാതിക്കാരനില് നിന്ന് ആണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും, അതല്ലെങ്കില് ഒന്നോ അതില് കൂടുതലോ പരാതിക്കാരില് നിന്ന് ആയാലും, അല്ലെങ്കില് ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതില് കൂടുതലോ കക്ഷികളില് നിന്ന് ആയാലും മെറിറ്റ് നോക്കി ഓംബുഡ്സ്മാന് പരിഹരിച്ചു, അഥവാ കൈകാര്യം ചെയ്തു
- o ഒരേ പരാതിക്കാരനില് നിന്നോ ഒന്നോ അതില് കൂടുതലോ പരാതിക്കാരില് നിന്നോ, ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികളില് നിന്നോ ലഭിച്ചതായാലും അല്ലെങ്കിലും ഒരു കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ, ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കില് മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അഥവാ അതോറിറ്റി എന്നിവക്ക് മുമ്പാകെ പെൻഡിംഗ്; അല്ലെങ്കിൽ,

ഒരു കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ, ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അഥവാ അതോറിറ്റി മെറിറ്റിൽ പരിഹരിച്ചു അഥവാ കൈകാര്യം ചെയ്തു.

3. പരാതി അസഭ്യമോ, ബാലിശമോ, ഉപദ്രവകരമോ അല്ല
4. ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട്, 1963 ന് കീഴിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള ലിമിറ്റേഷൻ കാലയളവ് കഴിയുന്നതിന് മുമ്പ് റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകി
5. സ്കീമിന്റെ ഖണ്ഡിക 11 ല് പറഞ്ഞ പ്രകാരം പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങള് പരാതിക്കാരന് നൽകിയിട്ടുണ്ട്
6. പരാതി സമർപ്പിച്ചത് പരാതിക്കാരന് നേരിട്ടോ, പരാതിയുള്ള വ്യക്തി അഡ്വക്കേറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ അതല്ലാത്തതുള്ള അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ ആണ്.
7. രമ്യതയിലൂടെയോ അനൂരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ പരാതിക്കാരനും റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള സമ്മതത്തിലൂടെ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ഓംബുഡ്സ്മാന്/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാന് പരിശ്രമം നടത്തണം.
8. റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനം, പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതിയിലെ പ്രസ്താവനക്ക്, ഉപോൽബലകമായ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ കോപ്പികള് ഉൾപ്പെടുത്തി, 15 ദിവസത്തിനകം പരിഹാരത്തിനായി ഓംബുഡ്സ്മാന് മുമ്പാകെ രേഖാമൂലം തങ്ങളുടെ നിലപാട് ഫയൽ ചെയ്യണം.
9. രമ്യതയിലൂടെ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അനൂരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ പരാതിക്ക് പരിഹാരം കാണാൻ പരാതിക്കാരനും റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥരും തമ്മിലുള്ള മീറ്റിംഗ് ഉൾപ്പെടെ, ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന നടപടി എടുക്കാവുന്നതാണ്.
10. താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചതായി കണക്കാക്കും:
 - o ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഇടപെടലിൽ പരാതിക്കാരനുമായി അത് റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനം തീർപ്പാക്കി; അല്ലെങ്കിൽ
 - o പരാതി പരിഹരിച്ച രീതിയും തോതും തൃപ്തികരമാണെന്ന് പരാതിക്കാരന് രേഖാമൂലമോ അല്ലാതെയോ (റിക്കോർഡ് ചെയ്യണം) സമ്മതിച്ചു; അല്ലെങ്കിൽ
 - o പരാതിക്കാരന് സ്വമേധയാ പരാതി പിൻവലിച്ചു.
11. താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാന് അഥവാ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി ഏത് ഘട്ടത്തിലും നിരസിക്കാവുന്നതാണ്:
 - o ഖണ്ഡിക 10 ന് കീഴിൽ നിലനിൽക്കാത്തത്; അല്ലെങ്കിൽ
 - o നിർദ്ദേശം മുന്നോട്ട് വെക്കുന്ന തരത്തിലോ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം തേടുന്ന തരത്തിലോ വിവരണ രൂപത്തിലോ ആണ്
12. താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി ഏത് ഘട്ടത്തിലും നിരസിക്കാം:
 - o തന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ സേവന പോരായ്മ ഇല്ല; അല്ലെങ്കിൽ
 - o അനന്തരഫലമായുള്ള നഷ്ടത്തിന് ആവശ്യപ്പെടുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ഖണ്ഡിക 8(2) ന് കീഴിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രകാരം നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് ഉത്തരവ് നൽകാനുള്ള അധികാരത്തിന് അപ്പുറമാണ് 8(2); അല്ലെങ്കിൽ
 - o ന്യായയുക്തമായ ജാഗ്രതയോടെ പരാതിക്കാരന് പരാതിയുമായി മുന്നോട്ട് പോയില്ല; അല്ലെങ്കിൽ
 - o പരാതി മതിയായ കാരണം ഇല്ലാതെ ഉള്ളതാണ്; അല്ലെങ്കിൽ
 - o പരാതിയുടെ കാര്യത്തിൽ വിശദമായ ഡോക്യുമെന്ററി, ഓറൽ തെളിവുകള് പരിഗണിക്കേണ്ടതുണ്ട്, അത്തരം പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതിന് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികള് പര്യാപ്തമല്ല; അല്ലെങ്കിൽ
 - o ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ പരാതിക്കാരന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ, തകരാറോ, അസൗകര്യമോ സംഭവിച്ചിട്ടില്ല.

സ്കീമിന്റെ കോപ്പി ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ ഉണ്ട്, ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ നൽകുന്നതാണ്.