

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

ആർബിഫെ - ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021, എന്നത് ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്റ്റ്, 1949 (1949ലെ 10) സെക്ഷൻ 35 എ പ്രകാരവും 1934ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 45 എൽ(1934ലെ 2), 2007ലെ പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 18 (2007ലെ 51) എന്നിവ പ്രകാരവും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിയന്ത്രിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉണ്ടാകുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പദ്ധതിയാണ്.

ഈ സ്കീം പ്രകാരം താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാവുന്നതാണ് -

എ) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ പരാതി നിരസിക്കുകയാണെങ്കിലോ ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ; അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ;

ബി) പരാതിക്ക് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു വർഷത്തിനകം അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്തപക്ഷം, പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസവും കഴിയുന്നതിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകി.

സി) ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കാതെയിരിക്കുന്നു അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുഖേന മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതോ,

ഡി) ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കാതെ കിടക്കുന്നത്; അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ; അവ അതേ പരാതിക്കാരൻ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർ/കക്ഷികളിൽ നിന്ന് സ്വീകരിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ

ഇ) പരാതി ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ നിസ്സാരമോ അല്ലെങ്കിൽ ശല്യമുണ്ടാക്കുന്നതോ അല്ല ;

എഫ്) 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പരിമിതിയുടെ കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ട് എങ്കിൽ അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി

ജി) സ്കീമിന്റെ ചട്ടം 11ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്നു;

എച്ച്) പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നു, പരാതിപ്പെടുന്ന വ്യക്തി അഭിഭാഷകൻ അല്ല എങ്കിൽ.

ഈ സ്കീം പ്രകാരം താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പരാതികൾ പരിഗണിക്കുന്നതല്ല -

- എ) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ വാണിജ്യ വിധി/വാണിജ്യ തീരുമാനം;
- ബി) ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വെണ്ടറും ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- സി) ഓംബുഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അഭിസംബോധന ചെയ്യാത്ത ഒരു പരാതി;
- ഡി) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കെതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ;
- ഇ) ഒരു നിയമാനുസൃത അല്ലെങ്കിൽ നിയമ നിർവ്വഹണ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം ഇതിനോടകം നടപടി ആരംഭിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു തർക്കം;
- എഫ്) റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ പെടാത്ത ഒരു സേവനം;
- ജി) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം; ഒപ്പം
- എച്ച്) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ജീവനക്കാരനും തൊഴിൽ ദാതാവും തമ്മിലുള്ള ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം

ഒരു പരാതി നൽകാൻ നിങ്ങൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗം തിരഞ്ഞെടുക്കാം -

- എ) പോർട്ടലിൽ ലോഗിൻ ചെയ്യുക (<https://cms.rbi.org.in>)
- ബി) **ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 14448**-ൽ സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററുമായി (സിആർപിസി) ബന്ധപ്പെടുക.
- സി) ഇമെയിൽ ഐഡിയിലേക്ക് എഴുതുക - crpc@rbi.org.in
- ഡി) 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4-ആം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017' എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് കത്ത് എഴുതുക.

- .പരാതി, ഭൗതിക രൂപത്തിൽ ആണ് സമർപ്പിക്കുന്നതെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ പരാതിയിൽ ഒപ്പിടണം.

ഇനിപ്പറയുന്ന അവസ്ഥയിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചതായി കണക്കാക്കും -

എ) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഇടപെടലിനെത്തുടർന്ന് പരാതിക്കാരനുമായി നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പരാതി തീർപ്പാക്കി; അല്ലെങ്കിൽ

ബി) പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിന്റെ രീതിയും പരിധിയും തൃപ്തികരമാണെന്ന് പരാതിക്കാരൻ രേഖാമൂലമോ അല്ലാത്ത വിധമോ (അത് രേഖപ്പെടുത്തിയേക്കാം) സമ്മതിച്ചിട്ടുണ്ട്; അല്ലെങ്കിൽ

സി) പരാതിക്കാരൻ സ്വമേധയാ പരാതി പിൻവലിച്ചു

ഈ സ്കീം 2021 നവംബർ 12 മുതൽ ബാധകമാണ്

വിജ്ഞാപനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ താഴെയുള്ള ലിങ്കിൽ കാണാം

[CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 dated November 12, 2021](#)

കോട്ടക് മഹീന്ദ്ര ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്. സിഐഎൻ: L65110MH1985PLC038137

രജിസ്ട്രേർഡ് ഓഫീസ്: 27 ബികെസി, സി 27, ജി ബ്ലോക്ക്, ബാന്ദ്ര കുർള കോംപ്ലക്സ്, ബാന്ദ്ര (ഈ), മുംബൈ - 400051. . www.kotak.com