

**റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി 2021**

**പ്രധാന സവിശേഷതകൾ**

**❖ ബാധകത്വം:**

ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2021, നവംബർ 12, 2021 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

ബാങ്കിനോ, ഒരു നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിക്കോ, ഒരു സിസ്റ്റം പാർട്ടിസിപ്പന്റിനോ, ഒരു ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിക്കോ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിനോ, പദ്ധതിയിൽ നിന്ന് ഒഴിവാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത പരിധി വരെ ബാധകമാണ്;

**❖ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതി ഇളവിനുള്ള നടപടിക്രമം:**

**• പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനങ്ങൾ:**

ഏതെങ്കിലും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ (RE) ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തി/ഒഴിവാക്കൽ കാരണം സേവനത്തിൽ പോരായ്മയുണ്ടായാൽ, നേരിട്ടോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയോ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

'സേവനത്തിലെ പോരായ്മ' എന്നാൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നിയമപരമായോ അല്ലാതെയോ നൽകേണ്ട ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക സേവനത്തിലോ അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് സേവനങ്ങളിലോ ഉള്ള പോരായ്മ അല്ലെങ്കിൽ അപര്യാപ്തത എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ ഉണ്ടാക്കിയേക്കാം അല്ലെങ്കിൽ ഉണ്ടാക്കിയേക്കില്ല.

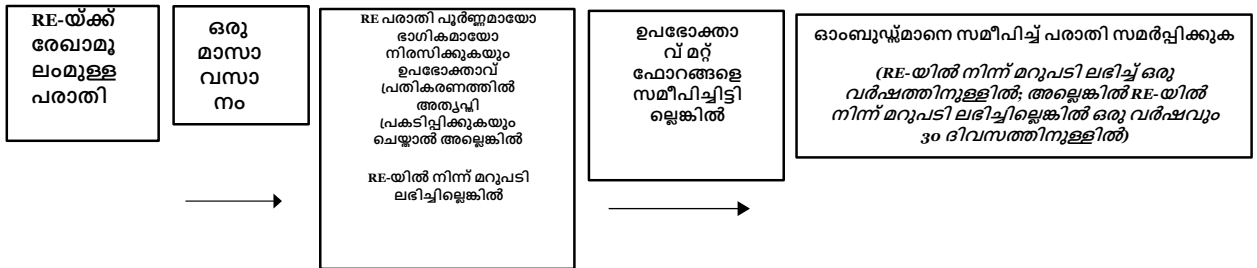
'അംഗീകൃത പ്രതിനിധി' എന്നാൽ ഒരു അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെയുള്ള വ്യക്തിയെ (അഭിഭാഷകൻ പരാതിപ്പെട്ട വ്യക്തിയല്ലെങ്കിൽ) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളിൽ പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ നിയമിക്കുകയും രേഖാമൂലം അധികാരപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്ത വ്യക്തി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

**• താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ ഈ സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകാൻ കഴിയില്ല:**

- a. സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള പരാതി നൽകിയിരുന്നില്ല,
  - i. പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നിരസിച്ചു, കൂടാതെ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ല; അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് ഒരു മറുപടിയും ലഭിച്ചിട്ടില്ല;
  - ii. പരാതിക്കാരന് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് പരാതിക്ക് മറുപടി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷത്തിനും 30 ദിവസത്തിനും ഉള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകി.
- b. പരാതി നിലവിലുള്ള അതേ നടപടിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല:
  - i. ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കാത്തതോ മെറിറ്റുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീർപ്പാക്കൽപ്പിച്ചതോ കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ട ആയ കേസ്, ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരരിൽ നിന്നോ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും;
  - ii. ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ നിലനിൽക്കുന്ന പരാതികൾ; അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി മെറിറ്റുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കുകയോ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയോ ചെയ്ത പരാതികൾ, ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരരിൽ നിന്നോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആകാം.
- c. പരാതി ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ നിസ്സാരമോ അലോസരപ്പെടുത്തുന്നതോ അല്ല;

- d. അത്തരം അവകാശവാദങ്ങൾക്കായി 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന പരിമിതി കാലയളവ് അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകി;
  - e. സ്കീമിന്റെ ക്ലോസ് 11-ൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നതുപോലെ പരാതിക്കാരൻ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു;
  - f. അഭിഭാഷകൻ പരാതിപ്പെട്ട വ്യക്തിയല്ലെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയോ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നു.
- **സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ഒരു പരാതി നിലനിർത്താൻ കഴിയാത്തതിന്റെ കാരണങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നതുപോലുള്ള കാര്യങ്ങളാണ്:**
    - a. ഒരു RE യുടെ വാണിജ്യ വിധി/വാണിജ്യ തീരുമാനം;
    - b. ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വെണ്ടറും RE-യും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
    - c. ഓംബുഡ്സ്മാന് നേരിട്ട് പരാതി നൽകാത്തത്;
    - d. ഒരു RE-യുടെ മാനേജ്മെന്റിനോ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കോ എതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ;
    - e. ഒരു നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് നടപടി ആരംഭിച്ച തർക്കം;
    - f. സേവനം RBI യുടെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ വരില്ല;
    - g. RE-കൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
    - h. ഒരു RE-യുടെ ജീവനക്കാരൻ-തൊഴിലുടമ ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം.

❖ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം:



<p><b>പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും:</b></p> <p><b>പേര്:</b> സോണാൽ കുമാർ  <b>ടെലിഫോൺ നമ്പർ:</b> +91 8047168295  <b>ഇമെയിൽ ഐഡി:</b>  nodalofficer@godrejfinance.com</p>	<p><b>ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടൽ:</b></p> <p><a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a></p> <p><b>സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിന്റെ (CRPC) കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ</b></p> <p><b>ഇമെയിൽ ഐഡി:</b> <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a></p> <p><b>വിലാസം:</b> സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4-ാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017</p> <p><b>ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 14448</b></p>
---	---

❖ **അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെയുള്ള അപ്പീൽ :**

ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിൽ നിന്നുള്ള ഒരു വിധിയോ പരാതി നിരസിച്ചതോ സംബന്ധിച്ച് പരാതിക്കാരന് പരാതി ലഭിച്ചതിന്റേയോ പരാതി നിരസിച്ചതിന്റേയോ തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ആർബിഫൈയിലെ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ, സംരക്ഷണ വകുപ്പ് (സിഇപിഡി) എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർക്ക് അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് അപ്പീൽ അധികാരിക്ക് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത അധിക സമയം അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

❖ **പരാതികളുടെ പരിഹാരം:**

- ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികൾ സംഗ്രഹ സ്വഭാവമുള്ളതാണ്.
- സൗകര്യമൊരുക്കൽ, അനുരഞ്ജനം അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥത എന്നിവയിലൂടെ ഒത്തുതീർപ്പ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു, എത്തിച്ചേരുന്നില്ലെങ്കിൽ, അവാർഡ്/ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കാം.

❖ **ശ്രദ്ധിക്കുക:**

- ഇതൊരു ബദൽ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്.
- കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയെ സമീപിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്.
- പദ്ധതിയുടെ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് <https://www.rbi.org.in> കാണുക.