

റിസർവ് ബാങ്ക് - സംയോജിത ഓംബുസ്മാൻ പദ്ധതി 2026 പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

❖ ബാധകത:

സംയോജിത ഓംബുസ്മാൻ പദ്ധതി, 2026 ("പദ്ധതി") 2026 ജൂലൈ 1 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നു. ഈ പദ്ധതിയുടെ പരിധിയിൽ വരുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരായ (Regulated Entities) പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനായി ചെലവ് കുറഞ്ഞ, വേഗത്തിലുള്ള, എതിർപ്പില്ലാത്ത ഒരു ബദൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നൽകുക എന്നതാണ് ഇതിന്റെ ലക്ഷ്യം.

ഈ പദ്ധതി ബാങ്കുകൾ അഥവാ ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനി, അഥവാ ബാങ്ക് ഇതര പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ്സ് ഇഷ്യൂവർ, അഥവാ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനി, അഥവാ ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക് ("ആർബിഐ") കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിന്മേൽ, പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ ഒഴിവാക്കിയ പരിധി ഒഴികെ, ബാധകമാണ്;

❖ നിർവചനങ്ങൾ:

'സേവനത്തിലെ പോരായ്മ' എന്നാൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നിയമപ്രകാരമോ അല്ലാതെയോ നൽകേണ്ട ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിലെ ഒരു ന്യൂനത അഥവാ അപര്യാപ്തത ആണ്, ഇതുമൂലം ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ ഹാനിയോ സംഭവിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ സംഭവിക്കാതിരിക്കാം;

'അപ്പീൽ അധികാരി' എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ, സംരക്ഷണ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ആണ്;

'അധികൃത പ്രതിനിധി' എന്നാൽ അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെ, ആർബിഐ ഓംബുസ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ യഥാവിധി നിയമിക്കപ്പെട്ട്, രേഖാമൂലം അധികാരപ്പെടുത്തിയ വ്യക്തി ആണ്;

'വിധി (അവാർഡ്)' എന്നാൽ നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തന്റെ ബാധ്യതകൾ നിർദ്ദിഷ്ടമായി നിറവേറ്റുന്നതിനായി ആർബിഐ ഓംബുസ്മാൻ പദ്ധതിയിലെ ഖണ്ഡിക 15 പ്രകാരം നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് നൽകുന്ന നിർദ്ദേശം;

'പരാതി' എന്നാൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് സേവനത്തിൽ പോരായ്മയുണ്ടെന്ന് ആരോപിച്ച്, അതിന്റെ ഉപഭോക്താവോ അവന്റെ/അവളുടെ അധികൃത പ്രതിനിധിയോ സമർപ്പിക്കുന്ന രേഖാമൂലമുള്ള നിവേദനം ആണ്, അതിൽ പദ്ധതിയിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം ആശ്വാസം തേടുന്നു;

'ഉപഭോക്താവ്' എന്നാൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നൽകുന്ന ഒരു സേവനം ഉപയോഗിക്കുന്ന, അഥവാ അതിന് അപേക്ഷകനായ വ്യക്തി ആണ്.

❖ പദ്ധതിക്ക് കീഴിലുള്ള പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം:

• പരാതിക്കുള്ള അടിസ്ഥാനങ്ങൾ:

നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ("ആർഇ") ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തി/വീഴ്ച മൂലം സേവനത്തിൽ പോരായ്മ ഉണ്ടായാൽ, അതുസംബന്ധിച്ച് വ്യക്തിക്ക് സ്വയം അഥവാ അധികൃത പ്രതിനിധി മുഖേന പരാതി നൽകാം;

• പരാതിയുടെ പരിഗണനായോഗ്യതയ്ക്കുള്ള അടിസ്ഥാനങ്ങൾ:

ക. താഴെ പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കപ്പെട്ടാൽ മാത്രമേ പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ ഒരു പരാതി പരിഗണനായോഗ്യമാകൂ:

- i. പരാതി നേരിട്ട് ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകി അഭിസംബോധന ചെയ്തിരിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും, ആർബിട്രേഷൻ കേവലം പകർപ്പിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയ/രേഖപ്പെടുത്തിയ ആശയവിനിമയം (ഇ-മെയിൽ വഴിയായാലും ഭൗതിക രൂപത്തിലായാലും) ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല; കൂടാതെ
- ii. പരാതി, പരാതിക്കാരൻ സ്വയം അഥവാ അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെയുള്ള ഒരു അധികൃത പ്രതിനിധി മുഖേന നൽകിയിരിക്കണം, അഭിഭാഷകൻ തന്നെ ദുരിതബാധിതനായ വ്യക്തിയാണെങ്കിൽ ഒഴികെ; കൂടാതെ
- iii. പരാതിക്കാരൻ പദ്ധതിയിലെ ഖണ്ഡിക 11-ൽ നിർദ്ദേശിച്ച സമ്പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ നൽകണം; കൂടാതെ
- iv. പരാതി സ്വഭാവത്തിൽ അധികേഷപകരമോ നിസ്സാരമോ ശല്യപ്പെടുത്തുന്നതോ ആയിരിക്കരുത്; കൂടാതെ
- v. പരാതിക്കാരൻ പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് ആദ്യം രേഖാമൂലമോ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗത്തിലൂടെയോ പരാതി നൽകിയിരിക്കണം, പരാതി നൽകിയതിന്റേ തെളിവ് പരാതിക്കാരന് ഹാജരാക്കാൻ കഴിയണം; കൂടാതെ
- vi. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം പരാതിക്കാരന് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അഥവാ റിസർവ് ബാങ്ക്, നാഷണൽ പേയ്മെന്റ്സ് കോർപ്പറേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ, അഥവാ കാര്യം നെറ്റ്വർക്ക് മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, നിർദ്ദേശിച്ച സമയത്തിനുള്ളിൽ (ഇവയിൽ ഏതാണ് കൂടുതലോ അത്) യാതൊരു മറുപടിയും ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ; അഥവാ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നൽകിയ മറുപടി/പരിഹാരത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ; കൂടാതെ
- vii. പരാതി, ഉപ-ഖണ്ഡിക (1)(ച)-ൽ നിർദ്ദേശിച്ച സമയപരിധി അവസാനിക്കുന്ന തീയതി അഥവാ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നുള്ള അവസാന ആശയവിനിമയത്തിന്റേതീയതി, ഇവയിൽ ഏതാണ് പിന്നീടോ അത്, മുതൽ 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകിയിരിക്കണം; കൂടാതെ
- viii. അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട്, 1963 പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ച പരിമിതി കാലയളവ് അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് തന്നെ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകിയിരിക്കണം.

ഖ. പരാതി, ഇതിനകം താഴെ പറയുന്ന വിധത്തിലുള്ള അതേ ആവലാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതാകരുത്:

- i. ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിന് മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കാതെ കിടക്കുന്നു, അത് അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും അഥവാ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർക്കൊപ്പമായാലും;
- ii. ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസ് ഗുണഭോഷാടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട് അഥവാ പരിഗണിച്ചിട്ടുണ്ട്, അത് അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും അഥവാ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർക്കൊപ്പമായാലും;

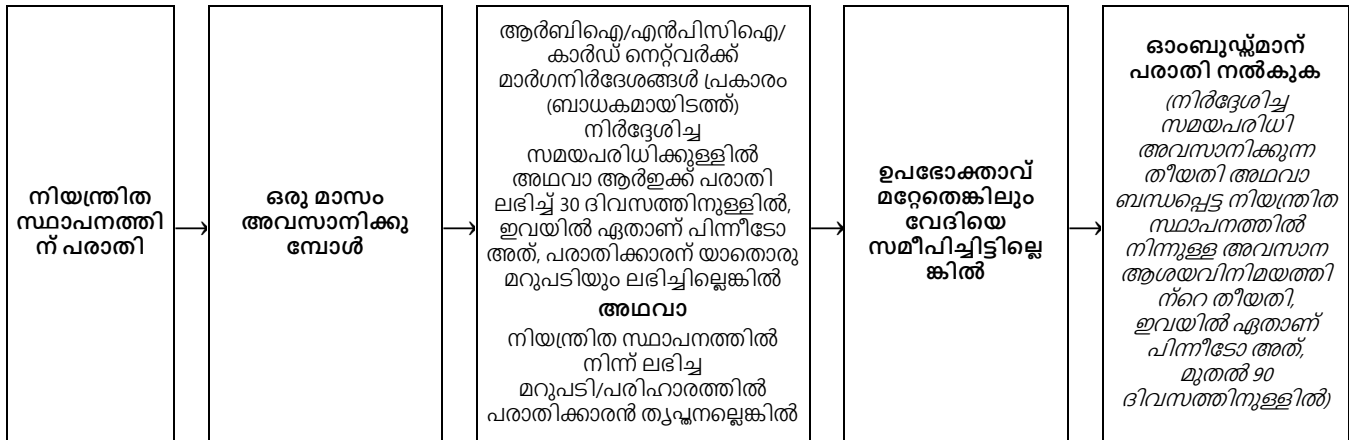
- iii. ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അഥവാ മധ്യസ്ഥൻ അഥവാ മറ്റേതെങ്കിലും നീതിന്യായ അഥവാ അർദ്ധ-നീതിന്യായ വേദിക്ക് മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കാതെ കിടക്കുന്നു, അത് അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും അഥവാ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർക്കൊപ്പമായാലും;
- iv. ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അഥവാ മധ്യസ്ഥൻ അഥവാ മറ്റേതെങ്കിലും നീതിന്യായ അഥവാ അർദ്ധ-നീതിന്യായ വേദി ഗുണദോഷാടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട് അഥവാ പരിഗണിച്ചിട്ടുണ്ട്, അത് അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും അഥവാ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർക്കൊപ്പമായാലും;

• **പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ പരാതി പരിഗണനായോഗ്യമല്ലാതാകുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന തരത്തിലുള്ള വിഷയങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു:**

- ക. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ വാണിജ്യപരമായ വിധി/തീരുമാനം;
- ഖ. ഒരു വെണ്ടറും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- ഗ. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റിനോ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കോ എതിരായ ആവലാതികൾ;
- ഘ. നീതിന്യായ/അർദ്ധ-നീതിന്യായ അഥവാ നിയമപരമോ നിയമപാലന അധികാരിയുടെയോ ഉത്തരവുകൾ പാലിച്ച് നടപടി ആരംഭിച്ച തർക്കം;
- ങ. ആർബിട്രേഷയുടെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ വരാത്ത സേവനം;
- ച. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- ഛ. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ജീവനക്കാരൻ-തൊഴിലുടമ ബന്ധവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കം;
- ജ. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് (റെഗുലേഷൻ) ആക്ട്, 2005-ലെ സെക്ഷൻ 18-ൽ പരിഹാരം നൽകിയിട്ടുള്ള ആവലാതി; കൂടാതെ
- ഡ. പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ ഉൾപ്പെടുത്താത്ത നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആവലാതി.

പദ്ധതിയുടെ ഉപ-ഖണ്ഡിക (1)-ൽ നിർദ്ദേശിച്ച യോഗ്യതാ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കാത്ത പരാതികളും പദ്ധതിയുടെ ഉപ-ഖണ്ഡിക (2)-ൽ പരാമർശിച്ച പരാതികളും, പരാതിക്കാരന് ഉചിതമായ അറിയിപ്പ് നൽകി, കൂടുതൽ പരിശോധന കൂടാതെ, തുടക്കത്തിൽ തന്നെ പരിഗണനായോഗ്യമല്ലാത്തവയായി കണക്കാക്കി നിരസിക്കപ്പെടും.

❖ പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള പ്രക്രിയ:



പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും പേര്: സോനൽ കുമാർ പദവി: പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ടെലിഫോൺ നം.: +91 8047168295 ഇ-മെയിൽ ഐഡി: nodalofficer@godrejfinance.com (പരാതിക്കാരന് 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തൃപ്തികരമായ മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ)	ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി സമർപ്പണ പോർട്ടൽ: https://cms.rbi.org.in ഇ-മെയിൽ അഥവാ ഭൗതിക മാർഗത്തിനായി കേന്ദ്രീകൃത സ്വീകരണ, സംസ്കരണ കേന്ദ്രത്തിന്റെ (CRPC) ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ: ഇ-മെയിൽ ഐഡി: crpc@rbi.org.in വിലാസം: കേന്ദ്രീകൃത സ്വീകരണ, സംസ്കരണ കേന്ദ്രം (CRPC), ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക്, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് – 160017 ടോൾ ഫ്രീ നം. – 14448 (പരാതി നൽകി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ യാതൊരു മറുപടിയും ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം അഥവാ പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കപ്പെടുകയും ഉപഭോക്താവ് മറുപടിയിൽ അസംതൃപ്തനായി തുടരുകയും ചെയ്താൽ)
---	---

❖ **അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ മുമ്പാകെ അപ്പീൽ:**

പദ്ധതിയിലെ ഖണ്ഡിക 15(1) പ്രകാരമുള്ള ഒരു വിധിയിൽ (അവാർഡ്) ദുരിതമനുഭവിക്കുന്ന പരാതിക്കാരന്, വിധി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ, ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ, സംരക്ഷണ വകുപ്പ് (CEPD), ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ മുമ്പാകെ അപ്പീൽ നൽകാം;

പരാതിക്കാരന് നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കാൻ മതിയായ കാരണമുണ്ടായിരുന്നെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, അപ്പീൽ അധികാരിക്ക് 30 ദിവസത്തിൽ കവിയാത്ത ഒരു അധിക കാലയളവ് അനുവദിക്കാം.

❖ **പരാതികളുടെ പരിഹാരം:**

- ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികൾ സംക്ഷിപ്ത സ്വഭാവമുള്ളവയാണ്.
- നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം, പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതിയിലെ ആരോപണങ്ങൾക്ക് തന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള മറുപടി, താൻ ആശ്രയിക്കുന്ന രേഖകളുടെ പകർപ്പുകൾ ഉൾപ്പെടുത്തി, ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിന് മുമ്പാകെ 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സമർപ്പിക്കണം.
എന്നാൽ ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിന്, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, അതിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള മറുപടിയും രേഖകളും സമർപ്പിക്കാൻ ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന അധിക സമയം അനുവദിക്കാം.
- ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാന്, ആവശ്യമെന്ന് കരുതുകയും പരാതിയുടെ സാഹചര്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലും, പരാതിയുടെ പൂർണ്ണമോ ഭാഗികമോ ആയ പരിഹാരത്തിലേക്കും തീർപ്പിലേക്കും നയിക്കുന്ന നടപടി സ്വീകരിക്കാൻ ഏത് ഘട്ടത്തിലും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് ഒരു ഉപദേശം (advisory) നൽകാം, കൂടാതെ
 - (ക)നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും ഉപദേശം പാലിക്കുകയും പരാതിക്കാരൻ അത് സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്താൽ, പരാതി ഖണ്ഡിക 14(8)(ബി) പ്രകാരം അവസാനിപ്പിക്കും;
 - (ഖ)പരാതിക്കാരൻ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരിക്കാതിരിക്കുകയോ അടിസ്ഥാനരഹിതമെന്ന് കണ്ടെത്തുന്ന ഏതെങ്കിലും എതിർപ്പ് ഉന്നയിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, പരാതി യഥാക്രമം ഖണ്ഡിക 14(8)(ക) അഥവാ ഖണ്ഡിക 14(8)(ഘ) പ്രകാരം അവസാനിപ്പിക്കും;
- സൗകര്യപ്പെടുത്തൽ, അനുരഞ്ജനം അഥവാ മധ്യസ്ഥത വഴി തീർപ്പിനെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു; തീർപ്പിലെത്തിയില്ലെങ്കിൽ, വിധി/ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കാം.

❖ **കുറിപ്പ്:**

- ഇത് ഒരു ബദൽ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്.
- പരാതിക്കാരന് കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അഥവാ മധ്യസ്ഥൻ അഥവാ മറ്റേതെങ്കിലും വേദിയെയോ അധികാരിയെയോ സമീപിക്കാൻ സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്.
- പദ്ധതിയുടെ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കായി <https://www.rbi.org.in> കാണുക.