

**പ്രധാന സവിശേഷതകൾ : ദി റിസർവ് ബാങ്ക് ഇൻ്റേഗ്രേറ്റഡ്
ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021**

ദി ഇൻ്റേഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ഫലപ്രദമായത് 12 നവംബർ 2021 മുതലാണ്. പ്രസ്തുത പദ്ധതിയുടെ പ്രസിദ്ധീകരണത്തോടെ പഴയ സ്കീമുകൾ, അതായത്

(i)ബാങ്കിങ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006 (ii) നോൺ ബാങ്കിങ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായി ഉള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018 (iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019 മുതലായവയെ ഇൻ്റേഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 റദ്ദാക്കുകയായി.

താഴെ പറയുന്നവയാണ് ഇൻ്റേഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 ന്റെ പ്രമുഖ സവിശേഷതകൾ.

1. താഴെപറയുന്നവയില്ലാതെ ഈ സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതിപ്പെടുവാൻ പാടില്ല.
 - a) പരാതിക്കാരൻ പദ്ധതിയിൽ പരാതിപ്പെടുന്നതിന് മുൻപ് എഴുതി തയ്യാറാക്കിയ പരാതി ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് സമർപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടാകേണ്ടതും.
 - i) ആ പരാതി പൂർണ്ണമായും അഥവാ ഭാഗികമായും നിരസിക്കപ്പെട്ടതും, അഥവാ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ലാത്തതും അഥവാ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നും 30 ദിവസത്തിനകം മറുപടി ലഭിക്കാത്തപക്ഷവും, അത് കൂടാതെ

(ii) പരാതിയ്ക്ക് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽനിന്നും പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചതിനുശേഷം ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ പരാതി നൽകേണ്ടതും അഥവാ പരാതിയ്ക്ക് മറുപടി കിട്ടാത്തപക്ഷം ഒരു വർഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ പരാതി നൽകുകയും ചെയ്യാം.

b) പരാതികളുടെ അടിസ്ഥാനം താഴെ പറയുന്ന വസ്തുതകളിൽപെടാത്തവയാകണം.

i) ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാനിന്റെ മുൻപാകെ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കാത്തതും അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ യോഗ്യതകളോടുകൂടി തീർപ്പാക്കിയതോ കാര്യങ്ങൾ ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽനിന്നും സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളവ.

ii) ഏതെങ്കിലും കോടതിയുടെയോ ട്രൈബ്യൂണലിന്റെയോ മധ്യസ്ഥന്റെയോ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിൽ ഉള്ള അധികാരത്തിന്റെയേ മുൻപാകെ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിൽ യോഗ്യതയോടുകൂടി തീർപ്പാക്കിയതോ, അതേ പരാതിക്കാരനിൽനിന്നോ, അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികളിൽനിന്നോ ലഭിച്ചിട്ടുള്ളവയുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ.

c) പരാതി ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ നിസാരമായതോ വിഷമിപ്പിക്കുന്നതോ അല്ലാതാവണം.

d) അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന പരിമിതികളുടെ കാലാവധി തീരുന്നതിന് മുൻപാണ് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകിയിട്ടുള്ളത്.

e) സ്കീമിന്റെ 11-ാം വ്യവസ്ഥ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായുള്ള വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകണം.

f) പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ ആണ് പരാതി നൽകേണ്ടത്.

ii) താഴെ പറയുന്നവയിലുള്ള സേവനങ്ങളിലെ കുറവ് സംബന്ധിച്ചു പരാതികൾ ഒന്നും പദ്ധതിയ്ക്ക് കീഴെ ഉൾപ്പെടില്ല.

- a) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ വാണിജ്യവിധി/ വാണിജ്യ തീരുമാനം.
- b) ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു വെണ്ടറും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം.
- c) നേരിട്ട് ഓംബുഡ്സ്മാനെ നൽകാത്തൊരു പരാതി
- d) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവിന് എതിരെയുള്ള പൊതുവായ പരാതികൾ
- e) ഒരു നിയമാനുസൃതമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അതോ റിട്ടിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ നടപടി ആരംഭിക്കുന്ന ഒരു തർക്കം.
- f) റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണപരിധിയിൽ ഇല്ലാത്ത ഒരു സേവനം
- g) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം
- h) ഒരു നിയന്ത്രണത്തിന്റെ തൊഴിലുടമയും ജീവനാക്കാരുമായുള്ള തർക്കം.

iii) ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിലുള്ള നടപടിക്രമം.

- a) പരാതികൾ ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാം. <https://cms.rbi.org.in>
- b) പരാതികൾ ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴിയും റിസർവ് ബാങ്ക് അറിയിച്ചു പ്രകാരം കേന്ദ്രീകൃത രസീത് പ്രോസസ്സിംഗ് കേന്ദ്രത്തിൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

പരാതി ഫിസിക്കൽ രൂപത്തിൽ സമർപ്പിക്കുകയാണെങ്കിൽ പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ ശരിയായി ഒപ്പിടണം.

പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ അത്തരം ഫോർമാറ്റിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയതാവണം.

iv) അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ ചെയ്യേണ്ടവിധം

ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസ് നൽകിയ പരാതിയോ നിരസിച്ചതോ ആയ പരാതിക്കാരന്, അവാർഡ് ലഭിച്ച 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ ഒരു അപ്പീലിന് മുമ്പാകെ നൽകാം.

സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാത്തതിന് പരാതിക്കാരൻ മതിയായ കാരണം ഉണ്ടെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത കാലയളവ് അനുവദിക്കാം

v) പരാതി ഫോമിന്റെ ഫോർമാറ്റ് വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

<https://www.hdfs.com/customer-support>