

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം
2021 പ്രധാന ഫീച്ചറുകൾ

സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 നവംബർ 12, 2021 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നു. ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെക്കാനിസം പ്രവർത്തന പരിധിയും അധികാരപരിധിയും ഏകീകരിക്കുന്നതിനുവേണ്ടി 'ഒരു രാജ്യം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ' എന്ന സമീപനം സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നു. ഇത് ആർബിട്രേഷൻ യൂടെ നിലവിലുള്ള മൂന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകളെ സമന്വയിപ്പിക്കുന്നു, അതായത്, (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006; (ii) നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018; കൂടാതെ (iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019.

- **പ്രയോഗക്ഷമത:** റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിയന്ത്രിക്കുന്ന എല്ലാ സ്ഥാപനങ്ങളും (അതായത് ബാങ്കുകൾ / NBFCകൾ / പോസ്റ്റ്മാൻസ് സിസ്റ്റം ഓപ്പറേറ്റർമാർ)
- **സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം:**

- I. **പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനം:** നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ (RE) ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തി/ഒഴിവാക്കൽ, സേവനത്തിലെ ന്യൂനതയ്ക്ക് കാരണമായാൽ വ്യക്തിപരമായോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം.
 “അംഗീകൃത പ്രതിനിധി” എന്നാൽ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ യഥാവിധി നിയമിക്കുകയും രേഖാമൂലം അധികാരം നൽകുകയും ചെയ്ത വക്കീൽ ഒഴികെയുള്ള ഒരു വ്യക്തിയെ അർത്ഥമാക്കുന്നു.”
- II. ഇനിപ്പറയുന്നതൊഴികെ, പരാതി സ്കീമിന് കീഴിലായിരിക്കില്ല:
 - a) സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിരുന്നു.
 - i. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കുകയോ, കൂടാതെ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ലാതെ വരികയോ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ

പരാതിക്കാരൻ ഒരു മറുപടിയും
ലഭിച്ചിരുന്നില്ലെങ്കിൽ

- ii. പരാതിക്ക് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് പരാതിക്കാരൻ മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനകം അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്തപക്ഷം, പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസവും ഉള്ളിൽ പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ സമർപ്പിച്ചില്ലെങ്കിൽ,

b) പരാതി ഇതിനകം നിലവിലുണ്ടായിരിക്കുന്ന അതേ കാരണപ്രകാരത്തിൽ അല്ല."

- i. ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും, ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ ആണെങ്കിൽ,

- ii. ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കാത്തത്, അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി, ഒരേ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർ/കക്ഷികൾക്കൊപ്പം സ്വീകരിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആയ മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ ആണെങ്കിൽ,

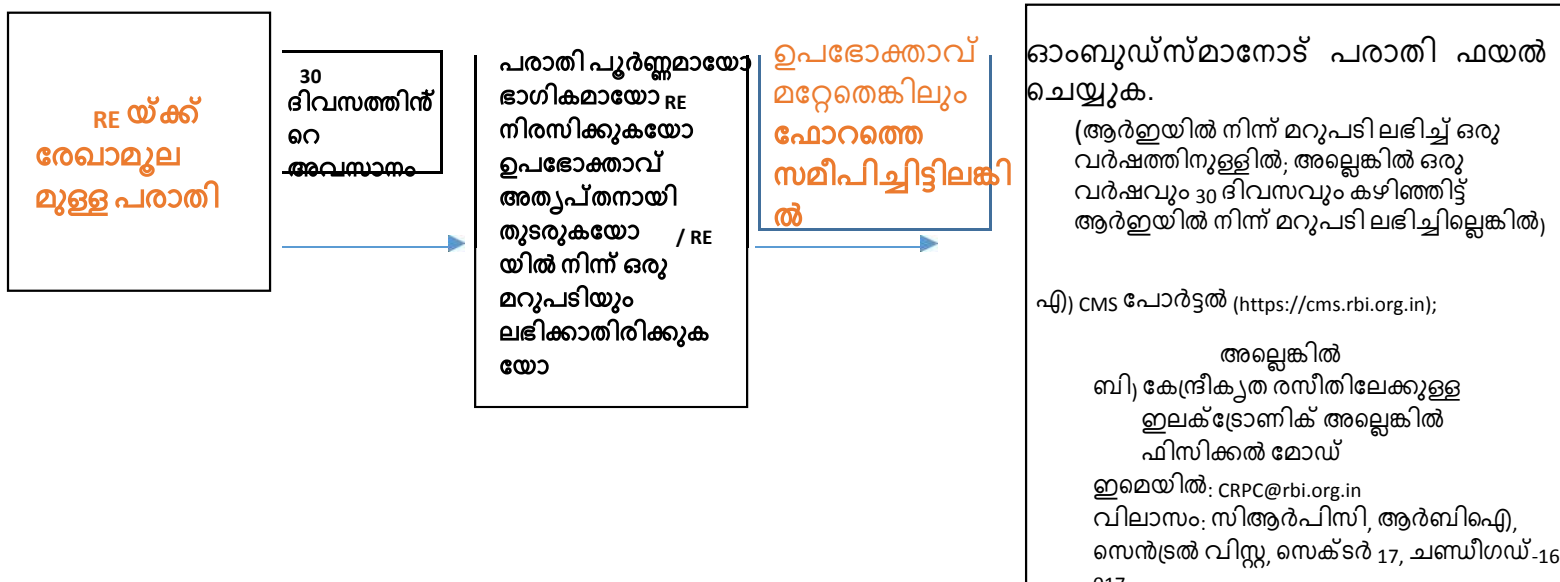
c) പരാതി ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ, നിസ്സാരമോ, അല്ലെങ്കിൽ പ്രകോപിപ്പിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ,

- d) അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963-ലെ പരിധി നിയമം പ്രകാരമുള്ള കാലാവധിയുടെ അവസാനത്തിനു മുമ്പ് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകിയത്.
- e) സ്കീമിന്റെ 11-ാം ഖണ്ഡത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകിയതാണെങ്കിൽ.
- f) പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്ന പക്ഷമോ, അഭിഭാഷകൻ ബാധിക്കപ്പെട്ട വ്യക്തിയല്ലെങ്കിൽ,

III. സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ഒരു പരാതി പരിപാലിക്കാൻ കഴിയാത്തതിന്റെ അടിസ്ഥാനം ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നവയാണ്.

- a) ഒരു RE-യുടെ വാണിജ്യപരമായ വിധി/വാണിജ്യപരമായ തീരുമാനം;
- b) ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വെണ്ടറും RE തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- c) പരാതികൾ ഓംബുഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അഭിസംബോധന ചെയ്യാത്തത്;
- d) ഒരു RE യുടെ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കെതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ;
- e) ഒരു നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമ നിർവ്വഹണ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി നടപടി ആരംഭിക്കുന്ന തർക്കം;
- f) സേവനം ആർബിട്രേഷ്യുടെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിലല്ല;
- g) RE-കൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം.
- h) ഒരു RE-യുടെ ജീവനക്കാരൻ-തൊഴിൽ ദാതാവ് ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം.

> **PROCESS FOR FILING COMPLAINT:**



➤ അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ ചെയ്യുക:

- ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റെ ഒരു അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നിരസിച്ച പരാതിക്കാരന്, അവാർഡ് ലഭിച്ച് അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നിരസിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ, കൺസ്യൂമർ എജ്യൂക്കേഷൻ & പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് (സിഇപിഡി), ആർബിഎക് അപ്പീൽ നൽകാം.
- അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക്, അപ്പീൽ സമയത്തിനുള്ളിൽ നൽകാതിരിക്കാൻ മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത കാലയളവ് അനുവദിക്കാം

➤ പരാതികളുടെ പരിഹാരം:

- ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സ്വഭാവത്തിൽ സംഗ്രഹിച്ചിരിക്കുന്നു.
- സുഗമമാക്കൽ, അനുരഞ്ജനം അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥത എന്നിവയിലൂടെ ഒത്തുതീർപ്പ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു, എത്തിയില്ലെങ്കിൽ, അവാർഡ്/ഓർഡർ നൽകാം

കുറിപ്പ്:

- ഇതൊരു ഇതര തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്
- കോടതിയെയോ ട്രൈബ്യൂണലിനെയോ ആർബിട്രേറ്ററയോ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറത്തെയോ അതോറിറ്റിയെയോ സമീപിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്.

കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക്, MMFL വെബ്സൈറ്റായ www.muthoottmini.com-ലോ ആർബിഎ വെബ്സൈറ്റ് www.rbi.org.in. ലോ ലഭ്യമായ സ്കീം വിശദാംശങ്ങൾ പരിശോധിക്കുക.

പദ്ധതിയുടെ പകർപ്പ് ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലും ലഭ്യമാണ്, അത് അവർക്ക് അപേക്ഷിക്കുന്ന മുമ്പായി ലഭ്യമാണ്.

