

**റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ്
ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021**

ശ്രദ്ധേയമായ സവിശേഷതകൾ

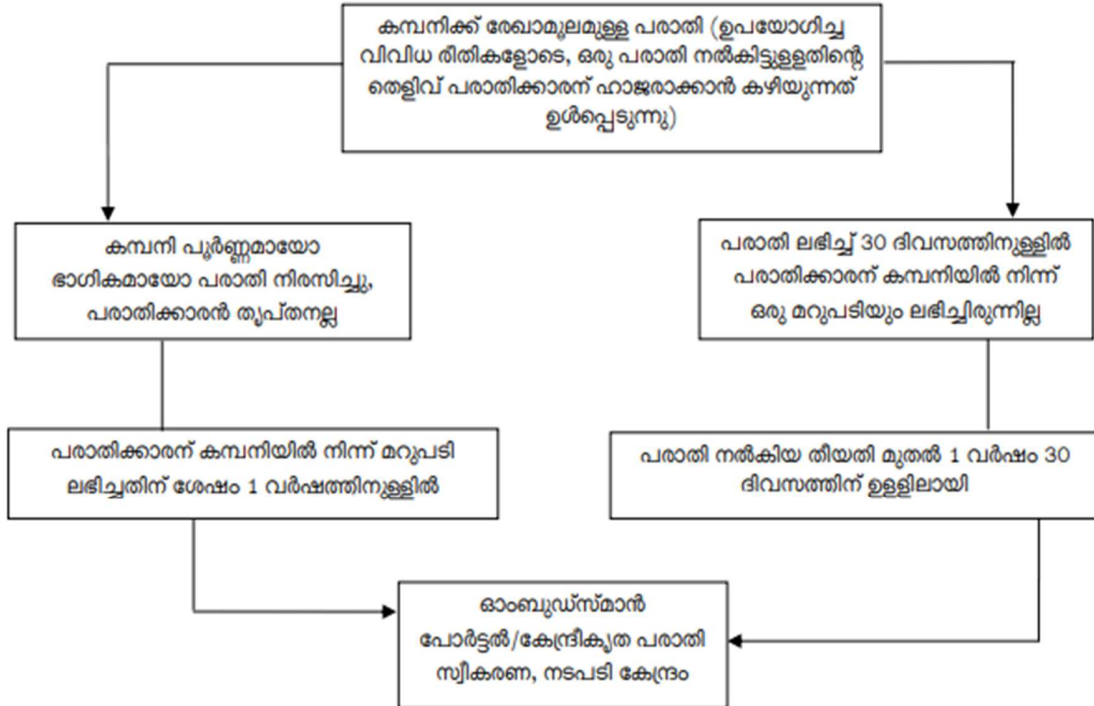
പ്രയോഗക്ഷമത:

സ്കീമിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ഒരു ബാങ്കോ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിയോ ഒരു സിസ്റ്റം പങ്കാളിയോ (പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിൽ പങ്കെടുക്കുന്ന വ്യക്തി) അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് സമയാസമയങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനമോ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് സ്കീം ബാധകമാകും. സമയത്തേക്ക്; സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒഴിവാക്കപ്പെടാത്ത പരിധി വരെ.

ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനങ്ങൾ:-	ഒരു പരാതി നിലനിർത്താൻ സാധിക്കാത്തതിന്റെ അടിസ്ഥാനം/സേവനത്തിലെ പോരായ്മയ്ക്ക് പരാതിയില്ല, ഉൾപ്പെടുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ സ്കീമിന് കീഴിലായിരിക്കും:-
<p>സമുന്നതി ഫിനാൻഷ്യൽ ഇൻറർമീഡിയേഷൻ & സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ("കമ്പനി") ഒരു പ്രവൃത്തിയോ ഒഴിവാക്കിയതോ ആയ ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിന്, സേവനത്തിലെ കുറവിന് കാരണമായാൽ, സ്കീമിന് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • കമ്പനിയുടെ വാണിജ്യപരമായ വിധി/വാണിജ്യപരമായ തീരുമാനം; • ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വെണ്ടറും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള തർക്കം; • ഓംബുഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അറിയിക്കാത്ത ഒരു പരാതി; • കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കെതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ; • ഒരു നിയമാനുസൃത അല്ലെങ്കിൽ നിയമ നിർവ്വഹണ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി കമ്പനി നടപടി ആരംഭിക്കുന്ന ഒരു തർക്കം; • റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ പെടാത്ത ഒരു സേവനം; • കമ്പനിയും മറ്റ് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളും തമ്മിലുള്ള തർക്കം; • കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരൻ-തൊഴിൽ ദാതാവ് ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു തർക്കം. • പരാതി ഇതിനകം തന്നെ നടപടിയുടെ അതേ കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല- ഒരേ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ സ്വീകരിച്ചതോ ലഭിക്കാത്തതോ ആയ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ

	<p>കൈകാര്യം ചെയ്തതോ; ഒപ്പം ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കാത്തത്; അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി, ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോ/കക്ഷികളോ ചേർന്നോ സ്വീകരിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിലും, മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • പരാതി ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ നിസ്സാരമോ അല്ലെങ്കിൽ വിഷമിപ്പിക്കുന്നതോ ആണ്; • അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പരിമിതിയുടെ കാലാവധി അവസാനിച്ചതിന് ശേഷമാണ് കമ്പനിക്ക് പരാതി നൽകിയത്; • സ്മീമിലെ ക്ലോസ് 11 ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്നില്ല; • പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകില്ല (അഭിഭാഷകൻ ആക്രമിക്കപ്പെട്ട വ്യക്തിയല്ലെങ്കിൽ).
--	--

ഒരു ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം?



ഓംബുഡ്സ്മാൻ/കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിൽ ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം: -

1. ആവശ്യത്തിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത പോർട്ടൽ വഴി (<https://cms.rbi.org.in>) പരാതി ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
2. പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴിയും ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലുള്ള കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതി, ശാരീരിക രൂപത്തിൽ സമർപ്പിച്ചാൽ, പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ കൃത്യമായി ഒപ്പിടണം.
3. പരാതി ഫോമിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ് (പ്രത്യേകം അപ്ലോഡ് ചെയ്തത്) കൂടാതെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന അത്തരം വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു.

കേന്ദ്രീകൃത രസീതിയുടെയും സംസ്കരണ കേന്ദ്രത്തിന്റെയും
(CRPC) വിശദാംശങ്ങൾ

കേന്ദ്രീകൃത രസീത് പ്രോസസ്സിംഗ് കേന്ദ്രം (CRPC)
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ്, നാലാം നില,
സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ്-160 017 ഇമെയിൽ:-crpc@rbi.org.in
ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 14448

1. ഓംബുഡ്സ്മാൻ എങ്ങനെയാണ് തീരുമാനമെടുക്കുന്നത്?
ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സ്വഭാവത്തിൽ സംഗ്രഹിച്ചിരിക്കുന്നു ഒത്തുതീർപ്പിലൂടെ ഒത്തുതീർപ്പ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു-> എത്തിയില്ലെങ്കിൽ, അവാർഡ്/ഓർഡർ നൽകാം
2. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യാൻ കഴിയുമോ?
അതെ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം അപ്പീൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ് > അപ്പീൽ അതോറിറ്റി: റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ വകുപ്പിന്റെ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ഇൻ-ചാർജ് > അവാർഡ് ലഭിച്ച് അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നിരസിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാം.