

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021
ശ്രദ്ധേയമായ സവിശേഷതകൾ

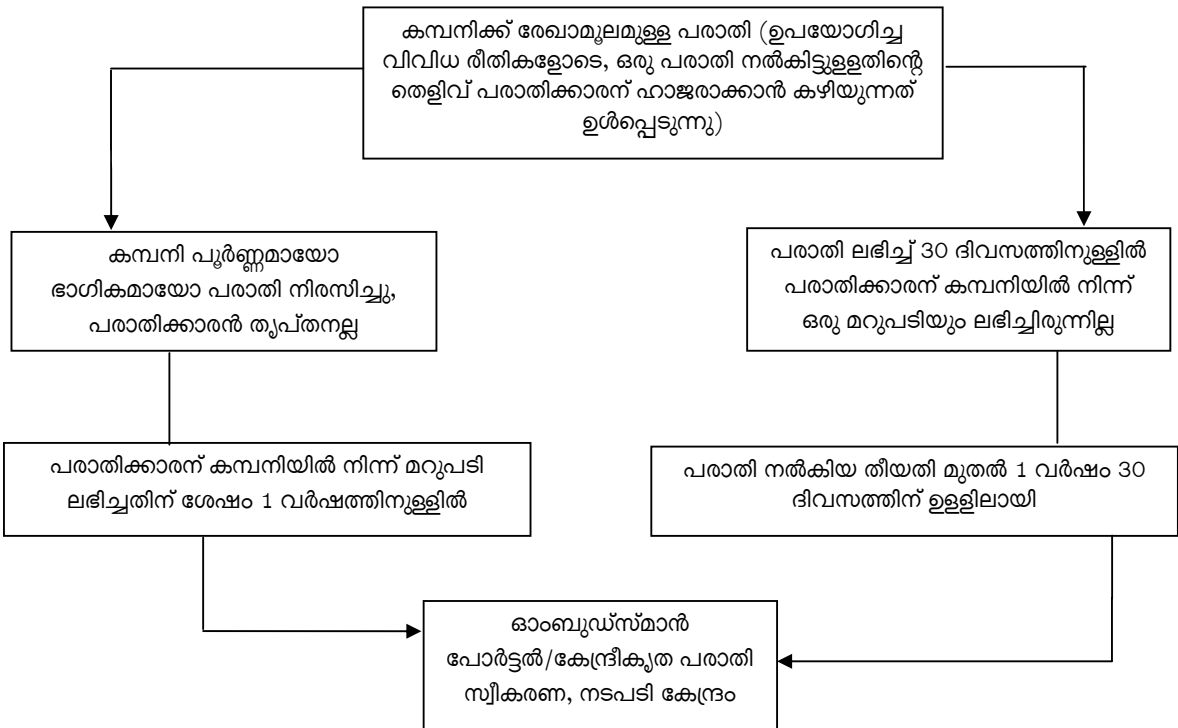
പ്രയോഗക്ഷമത :

സ്കീമിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നതിന് അനുസൃതമായി, ഒരു ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ബാങ്കിതര ധനകാര്യ കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ ഒരു സിസ്റ്റം പങ്കാളി (പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിന്റെ ഭാഗമായിത്തീരുന്ന ഒരു വ്യക്തി) അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദ്ദിഷ്ടമാക്കിയേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനം നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക്, ഈ സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒഴിവാക്കപ്പെടാത്തതിടത്തോളം, ഈ സ്കീം ബാധകമാകും.

<p>ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനങ്ങൾ:-</p>	<p>ഒരു പരാതി നിലനിർത്തുവാൻ കഴിയാത്തതിന്റെ അടിസ്ഥാനം/സ്കീമിന് കീഴിൽ സേവനത്തിലെ പോരായ്മയ്ക്ക് അപര്യാപ്തതയുടെ പരാതിയില്ലാതിരിക്കൽ, ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെട്ടവയ്ക്ക് വിധേയമായിരിക്കാവുന്നതാണ്:-</p>
<p>പൂനാവില ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡിന്റെ "കമ്പനി") ഒരു പ്രവൃത്തി അല്ലെങ്കിൽ വിഴ്ച മുലം മാനസിക ക്ലേശം അനുഭവിക്കുകയും തൽഫലമായി സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തത ഉണ്ടാകുകയും ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും 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 മാനേജ്മെന്റിന് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്ക് എതിരെയുള്ള പൊതുവായ പരാതികൾ; • ഒരു നിയമാനുസൃത അല്ലെങ്കിൽ നിയമ നിർവ്വഹണ അധികൃതരുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി കമ്പനി നടപടി ആരംഭിക്കുന്ന ഒരു തർക്കം; • റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ പെടാത്ത ഒരു സേവനം; • കമ്പനിയും മറ്റ് നിയന്ത്രണപര സ്ഥാപനങ്ങളും തമ്മിലുള്ള ഒരു തർക്കം; • കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരനും തൊഴിൽ ദാതാവും പരസ്പരമുള്ള ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു തർക്കം. • പരാതി ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഉള്ളതോ മുൻപുള്ള അതേ നടപടിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ളതോ അല്ല <ul style="list-style-type: none"> ○ ഇതിനോടകം തന്നെ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുൻപാകെ തീർപ്പാക്കൽപിടുവാൻ ബാങ്കിന് നിൽക്കുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ പരാതിയുടെ പ്രസക്തിയ്ക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീർപ്പാക്കിയതോ നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചതോ, ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ഒരുമിച്ച് ലഭിച്ചിട്ടുള്ളതാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും; ഒപ്പം ○ ഇതിനോടകം തന്നെ ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അധികൃതരുടെ

	<p>മുൻപാകെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കുവാൻ ബാക്കി നിൽക്കുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ പരാതിയുടെ (പ്രസക്തിയ്ക്ക് അനുസൃതമായി ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അധികൃതർ തീർപ്പാക്കിയതോ നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചതോ, ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരൻ/കക്ഷികളിൽ നിന്ന് ഒരുമിച്ചായി ലഭിച്ചിട്ടുള്ളതാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും.</p> <ul style="list-style-type: none"> • പരാതി അധികേഷപിക്കുന്ന വിധത്തിലുള്ളതോ ബാലിശമോ അല്ലെങ്കിൽ വ്യക്തമായ കാരണങ്ങളില്ലാത്തതോ ആണ്; • 1963-ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പരിധിയുടെ കാലയളവ് അവസാനിച്ചതിന് ശേഷമാണ്, അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി കമ്പനിക്ക് പരാതി നൽകിയിട്ടുള്ളത്; • സ്കീമിന്റെ വകുപ്പ് 11-ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്നില്ല; • പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകിയിട്ടില്ലാത്തതാകുന്നു (അഭിഭാഷകൻ മനോക്ലേശമുണ്ടായ വ്യക്തി ആകാത്ത പക്ഷം).
--	--

ഒരു ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം?



ഓംബുഡ്സ്മാന്/കേന്ദ്രീകൃതമായ പരാതി സ്വീകരണത്തിനും നടപടികളെടുക്കുന്നതിനുമുള്ള കേന്ദ്രത്തിൽ ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം :-

1. ഈ ആവശ്യത്തിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിട്ടുള്ള പോർട്ടൽ വഴിയായി (ദള്ളയല://ഡബല.ററ.ഡ.മറ.ഡ.ഭ) പരാതി ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
2. പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് രൂപത്തിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടലാസ് രൂപത്തിലോ ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലുള്ള കേന്ദ്രീകൃത പരാതി സ്വീകരണ, നടപടി കേന്ദ്രത്തിൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതി, കടലാസ് രൂപത്തിൽ സമർപ്പിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ കൃത്യമായി ഒപ്പിടണം.
3. പരാതി പത്രത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ക്രമരൂപത്തിൽ, ഇലക്ട്രോണിക് രൂപത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ കടലാസ് രൂപത്തിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതും (വേറെ വേറെയായി അപ്ലോഡ് ചെയ്യേണ്ടത്) കൂടാതെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിർദ്ദിഷ്ടമാക്കിയിട്ടുള്ള വിധത്തിലുള്ള വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കേണ്ടതുമാണ്.

കേന്ദ്രീകൃത പരാതി സ്വീകരണ, നടപടി കേന്ദ്രത്തിന്റെ (ഇല്ല) വിലാസങ്ങൾ

കേന്ദ്രീകൃത പരാതി സ്വീകരണ, നടപടി കേന്ദ്രം (ഇല്ല)

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെൻട്രൽ വിസ്തൃ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ്-160 017

ഇ-മെയിൽ : ഡറയഡ:ററ.ഡ.മറ.ഡ.ഭ

ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 14448

1. **ഓംബുഡ്സ്മാൻ എങ്ങനെയാണ് തീരുമാനമെടുക്കുന്നത് ?**
 - ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സ്വഭാവത്തിൽ ചുരുക്ക രൂപത്തിലാണ്
 - അനുരഞ്ജനനത്തലൂടെ ഒത്തുതീർപ്പാക്കുന്നതിന് പ്രോൽസാഹിപ്പിക്കുന്നു ഒത്തുതീർപ്പിൽ എത്തുന്നില്ലെങ്കിൽ, തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കാം/ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കാം.
2. **ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അപ്പേൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യാൻ കഴിയുമോ?**

അതെ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിനെതിരെ അപ്പീലിന് പോകാവുന്നതാണ് > അപ്പേൽ അതോറിറ്റി : റിസർവ് ബാങ്ക് വകുപ്പിന്റെ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ഇൻ-ചാർജ് > തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കപ്പെട്ടതിന് അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നിരസിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.