

The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021:

Salient Features

Scheme covers customers of the following Regulated entities: -

- Any Bank
- Any NBFCs, other than Core Investment Company (CIC), an Infrastructure Debt Fund-Non Banking Financial Company (IDF-NBFC), a Non-Banking Financial Company - Infrastructure Finance Company (NBFC-IFC), a company in resolution or winding up/liquidation, or any other NBFC specified by the Reserve Bank
- Any System participant as defined under Payment and Settlement Systems Act, 2007

Grounds for filing a complaint by a customer:

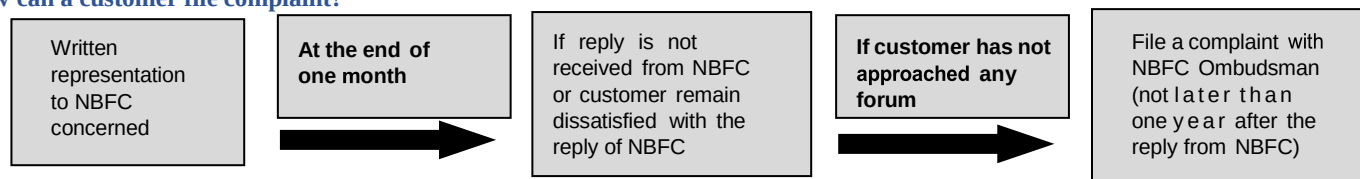
Any act or omission of above-mentioned regulated entities resulting in deficiency in Service

Grounds for non-maintainability of a Complaint:

No complaint for deficiency in service shall lie under the Scheme in matters involving:

- commercial judgment/commercial decision of a Regulated Entity
- a dispute between a vendor and a Regulated Entity relating to an outsourcing contract
- a grievance not addressed to the Ombudsman directly
- general grievances against Management or Executives of a Regulated Entity
- a dispute in which action is initiated by a Regulated Entity in compliance with the orders of a statutory or law enforcing authority
- a service not within the regulatory purview of the Reserve Bank
- a dispute between Regulated Entities; and
- a dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity

How can a customer file complaint?



How does Ombudsman take decision?

- Proceedings before Ombudsman are summary in nature
- Promotes settlement through conciliation. If not reached, can issue Award/Order

Can a customer appeal, if not satisfied with decision of Ombudsman?

Yes, If Ombudsman's decision is appealable. Appellate Authority: Executive Director in-Charge of the Department of the Reserve Bank administering the scheme.

Note:

- This is an Alternate Dispute Resolution mechanism
- Customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal at any stage
- Refer to www.rbi.org.in for further details of the Scheme

ദ റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ , 2021:
<u>പ്രധാന സവിശേഷതകൾ</u>
താഴെ പറയുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളിലെ കസ്റ്റമർമാരാണ് ഈ സ്കീമിൽ പെടുന്നത്
• ഏത് ബാങ്കും • കോർ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് കമ്പനി (CIC) അല്ലാത്ത ഏത് NBFC യും ഒരു ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഡെവ്ലപ്മെന്റ് ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി IDF-NBFC ഒരു ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി NBFC-IFC - തീർപ്പ് ആയതോ ഫിനാൻസ് കമ്പനി അടച്ചുപൂട്ടൽ / ലിക്വിഡേഷനിൽ ഉള്ളതോ ആയ കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നിഷ്കർഷിച്ചതുപോലുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും NBFC • 2007 ലെ പെയ്മെന്റ് ആന്റ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റത്തിൽ നിർവ്വഹിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരമുള്ള ഏതെങ്കിലും സിസ്റ്റം പാർട്ടിസിപ്പന്റ്
കസ്റ്റമർമാർക്ക് ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാൻ കാരണങ്ങൾ
സേവനത്തിൽ അപര്യാപ്തത വരുത്തുന്നതിലേക്ക് വഴി തെളിക്കുന്ന, മുകളിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന നിയന്ത്രിത കമ്പനികളുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തിയോ വിട്ടു പോകാലോ
ഒരു പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യാതിരിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ :
താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ സേവനങ്ങളിലെ അപര്യാപ്തതയെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ സ്കീമിനു കീഴിൽ വരുന്നില്ല.
• ഒരു റെഗുലേറ്റഡ് / നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ കമേർഷ്യൽ വിധി / വാണിജ്യ വിധി / കമേർഷ്യൽ തീരുമാനം വാണിജ്യ തീരുമാനം • ഒരു കോൺട്രാക്ട് / ഉടമ്പടി ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്യുന്നതുമായി

ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു വെൻഡറും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം.
• നേരിട്ട് ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകുന്നതല്ലാത്ത പരാതി
• ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവ്മാർക്ക് പരാതിയുള്ള പൊതു പരാതി
• ഒരു സ്റ്റാറ്റൂട്ടറി അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അധികാരിയുടെ ഉത്തരവുകൾ സരിച്ചു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം തുടങ്ങിവെച്ച പ്രവർത്തനത്തിന്മേലുള്ള തർക്കം
• റിസർവ് ബങ്കിന്റെ നിയന്ത്രിത പരിധിക്കുള്ളിലല്ലാത്ത സേവനം
• നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം
• ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിലെ ജീവനക്കാരും തൊഴിൽദാതാവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം
ഒരു കസ്റ്റമർ പരാതി നൽകുന്നതെങ്ങനെ ?
ബന്ധപ്പെട്ട NBFC ക്കുള്ള എഴുതി തയ്യാറാക്കിയ നിവേദനം
ഒരു മാസത്തിന്റെ അവസാനം
NBFC യിൽ നിന്നും മറുപടി ലഭിച്ചില്ലായെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ NBFC യുടെ മറുപടിയിൽ കസ്റ്റമർ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ
കസ്റ്റമർ ഒരു ഫോറത്തിനെയും സമീപിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ
NBFC ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഫയൽ പരാതി നൽകുന്നു (NBFC യിൽ നിന്നുള്ള മറുപടിക്കുശേഷം ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ)
ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതെങ്ങനെ ?
• ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുന്നിലുള്ള നടപടി ക്രമങ്ങൾ
• സമവായത്തിലൂടെയുള്ള തീർപ്പ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു. ഒത്തുതീർപ്പിലെത്തി ചെർന്നില്ലെങ്കിൽ അവാർഡ് / ഓർഡർ പുറപ്പെടുവിക്കും
ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമാർമാർക്ക്

അപ്പിൽ പോകാമോ?
അതെ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ അപ്പിൽ പോകാമെങ്കിൽ അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി / അധികാരി റിസർവ് ബാങ്കിലെ സ്കീം നടപ്പിലാക്കുന്ന വകുപ്പിന്റെ ചാർജുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ
കുറിപ്പ്:
• ഇത് പകരം വയ്ക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനമാണ്. • കസ്റ്റമർക്ക് എന്ത് ഘട്ടത്തിലും പരാതി പരിഹാരത്തിനായി മറ്റേതൊരു കോടതിയും / ഫോറത്തെയും / അധികാരിയും സമീപിക്കാനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട് • സ്കീമിനെക്കുറിച്ച് ചുറ്റുമുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കായി www.rbi.org.in റെഫർ ചെയ്യുക.

தி ரிசர்வ் பேங்க் - இன்டகிரேட்டெட் ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம், 2021:
சிறப்பு அம்சங்கள்
கீழ்க்கண்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட அமைப்புகளில் வாடிக்கையாளர்கள் இந்த திட்டத்தில் உட்படுகிறார்கள்:-
- எந்த ஒரு வங்கியும் - கோர் இன்வெஸ்ட்மெண்ட் நிறுவனம் (சிஐசி) அல்லாத எந்த இதர என்பிஎஃப்ஸிசிகள், ஒரு இன்ஃப்ராஸ்ட்ரக்சர் டெப்ட் ஃபண்ட்-நான் பேங்கிங் பைனான்சியல் கம்பெனி (ஐடிஎஃப்-என்பிஎஃப்ஸி), ஒரு நான்-பேங்கிங் பைனான்சியல் கம்பெனி - இன்ஃப்ராஸ்ட்ரக்சர் பைனான்ஸ் கம்பெனி (என்பிஎஃப்ஸி-ஐடிஎஃப்ஸி), ரிசொல்யூஷனில் அல்லது வைண்டிங் அப் /லிக்விடேஷனில் இருக்கும் நிறுவனம்.அல்லது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் ஏதேனும் இதர என்பிஎஃப்ஸிபி. - பேமெண்ட் அண்ட் செட்டில்மெண்ட் சிஸ்டம்ஸ் ஆக்ட் 2007 கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்டுள்ள ஏதேனும் சிஸ்டம் பார்ட்டிசிபேன்ட்
வாடிக்கையாளரால் ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்ய பின்னணிகள்:
மேற்குறிப்பிட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட அமைப்புகளின் ஏதேனும் செயல் அல்லது விடுபடுதல் காரணமாக சேவையில் குறைபாடு ஏற்படுதல்.
ஒரு புகாரை சரிவர கையாளாமல் இருப்பதற்கான பின்னணிகள் :
கீழ்க்கண்ட உட்பட்ட விஷயங்களில் திட்டத்தின் கீழ் சேவையில் குறைபாட்டிற்காக எந்த புகாரும் இல்லை.
- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பின் வணிக தீர்ப்பு/வணிக தீர்மானம் - ஒரு அவுட்சோர்ஸிங் ஒப்பந்தம் சம்பந்தமாக ஒரு வென்டர் மற்றும் ஒழுங்கு முறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்புக்கு இடையே விவாதம் - நேரடியாக ஒம்புட்ஸ்மேன்க்கு தெரிவிக்கப்படாத ஒரு குறை - நிர்வாகம் அல்லது ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பின்

அதிகாரிகளுக்கு எதிராக பொது குறைகள்
- சட்டப்பூர்வமான அல்லது சட்டத்தை அமல்படுத்தும் அமைப்பின் ஆணைகளின்படி செயல்படுவதற்காக ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பால் மேற்கொள்ளப்படும் ஒரு செயல் சம்பந்தமான விவாதம் - ரிசர்வ் வங்கியில் ஒழுங்கு முறை பார்வை வரம்புக்கு உட்படாத சேவை - ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளுக்கு இடையே விவாதம் மற்றும் - ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பின் ஊழியர்-முதலாளி உறவு முறை சம்பந்தப்பட்ட விவாதம்
ஒரு வாடிக்கையாளர் எவ்வாறு புகாரை தாக்கல் செய்ய இயலும்?
சம்பந்தப்பட்ட என்பிஎஃப்சிக்கு எழுத்துப்பூர்வமான விண்ணப்பம்
ஒரு மாதத்தின் கடைசியில்
என்பிஎஃப்சி இடம் இருந்து பதில் வரவிட்டால் அல்லது என்பிஎஃப்சியின் பதிலில் அதிருப்தி எனில்
வாடிக்கையாளர் எந்த குழுவையும் அணுகி இருக்கவில்லை எனில்
என்பிஎஃப்சியின் ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்தல் (என்பிஎஃப்சி இடம் இருந்து பதில் பெற்ற பின்பு ஒரு ஆண்டுக்கு மேல் தாமதம் ஆகாமல்)
ஒம்புட்ஸ்மேன் எவ்வாறு தீர்மானம் செய்கிறது?
- ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு முன்பான நடவடிக்கைகள் பற்றி பொதுவான சுருக்கம் - இணைந்து பேசுதல் மூலம் ஒரு தீர்வை ஊக்குவிக்கிறது அவ்வாறு அடையப்பட இயலவில்லை எனில் அவார்டு/ஆணை பிறப்பிக்கலாம்.
ஒம்புட்ஸ்மேனின் தீர்மானத்தில் திருப்தி இல்லை எனில் வாடிக்கையாளர் மேல் முறையீடு செய்யலாமா?
செய்யலாம், ஒம்புட்ஸ்மேனின் தீர்மானம் மேல் முறையீட்டு

அமைப்பில் மேல் முறையீட்டுக்கு உட்பட்டது. அவர் திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் ரிசர்வ் பேங்க் இந்தியாவின் எக்ஸிகியூடிவ் டைரக்டர் இன்-சார்ஜ் இடம் மேல் முறையீடு செய்யலாம்.
குறிப்பு :
• இது ஒரு மாற்று விவாத தீர்வு முறை • வாடிக்கையாளர் எந்த நிலையிலும் புகார்க்கான தீர்வுக்காக ஏதேனும் இதர நீதிமன்றம்/ குழு/ அமைப்பை அணுக சுதந்திரம் உடையவர் • திட்டத்தின் கூடுதல் விபரங்களை தயவுசெய்து பின்வரும் இணையதளத்தில் பாருங்கள் www.rbi.org.in