

റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 (പ്രധാന സവിശേഷതകൾ)

പ്രായോഗികത

1934 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്റ്റ്, 1949 ലെ ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്റ്റ്, 2007 ലെ പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്റ്റ്, 2005 ലെ (2005 ലെ 30) ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിസ് (റെഗുലേഷൻ) ആക്റ്റ് എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം ഇന്ത്യയിലെ ഒരു റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റി (ആർ ഇ)¹ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് ആർ ബി ഐ-ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ("സ്കീം") ബാധകമാകുന്നതാണ്.

¹നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം അഥവാ റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റി എന്നാൽ സ്കീമിൽ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലുള്ള ഒരു ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനി, അല്ലെങ്കിൽ ഒരു സംവിധാനത്തിൽ പങ്കെടുക്കുന്നയാൾ അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

പരാതി അല്ലെങ്കിൽ / സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തത എന്നതിന്റെ നിർവ്വചനം

1. "പരാതി" എന്നാൽ ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തത ആരോപിക്കുകയും പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ ആശ്വാസം തേടുകയും ചെയ്യുന്നതിനുള്ള രേഖാമൂലമോ മറ്റ് രീതികളിലൂടെയോ ഉള്ള പ്രാതിനിധ്യം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
2. "സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തത" എന്നാൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നിയമപരമായോ അല്ലാതെയോ നൽകേണ്ടതും ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനോ കേടുപാടുകൾക്കോ കാരണമാകുകയോ അല്ലാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക സേവനത്തിലെ പോരായ്മ അല്ലെങ്കിൽ അപര്യാപ്തത എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

1. സാധുവായ പരാതിയുടെ

സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തതയ്ക്ക് കാരണമാകുന്ന ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രവൃത്തിയോ പ്രവർത്തിക്കുന്നതിൽ നിന്നും ഒഴിവാക്കലോ മൂലം ദുരിതമനുഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഈ പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായി അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി² വഴി പരാതി നൽകാം.

²അംഗീകൃത പ്രതിനിധി എന്നാൽ ഓംബഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ കൃത്യമായി നിയമിക്കപ്പെടുകയും രേഖാമൂലം അധികാരപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്ത അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത ഒരു വ്യക്തി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

2. അസാധുവായ പരാതി

(1) ഇനിപ്പറയുന്നവ വസ്തുതകൾ ഉൾപ്പെടുന്ന സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തത സംബന്ധിച്ച ഒരു പരാതിയും സ്കീമിന് കീഴിൽ വരുന്നതല്ല:

എ) ഒരു ആർ ഇ-യുടെ വാണിജ്യപരമായ നിർണ്ണയം/തീരുമാനം

ബി) ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വെണ്ടറും ഒരു ആർഇ-യും തമ്മിലുള്ള തർക്കം

സി) ഓംബഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അഭിസംബോധന ചെയ്യാത്ത ഒരു പരാതി

ഡി) ഒരു ആർഇ-യുടെ മാനേജ്മെന്റിനോ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കോ എതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ

ഐ) ഒരു നിയമപരമായ/നിയമ നിർവ്വഹണ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു ആർഇ ആരംഭിച്ച നടപടി

എഫ്) റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ വരാത്ത ഒരു സേവനം

ജി) ആർ ഇ- കൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം

എച്ച്) ഒരു ആർഇ-യുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥ-തൊഴിലുടമ ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു തർക്കം

ഐ) 2005 ലെ സി ഐ സി (റെഗുലേഷൻ) ആക്ട്, സെക്ഷൻ 18 പ്രകാരമുള്ള ഒരു നിർണ്ണയം അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു തർക്കം

ജെ) പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത ആർഇ-യുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു തർക്കം

(2) ഇനിപറയുന്ന വസ്തുതകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ സ്കീമുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ നിലനിൽക്കുകയുള്ളൂ.

(എ) പദ്ധതി പ്രകാരം പരാതി നൽകുന്നതിനുമുമ്പ് പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകുകയും കൂടാതെ

(i) പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ ആർജ്ജ നിരസിക്കുകയും പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ സംതൃപ്തനല്ലാതിരിക്കുകയും ചെയ്യുക; അല്ലെങ്കിൽ ആർജ്ജ പരാതി സ്വീകരിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് ഒരു മറുപടിയും ലഭിക്കാതിരിക്കുക.

(ii) പരാതിക്കാരന് പരാതി നൽകിയ ആർജ്ജ-യിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസവും തികയുന്ന തീയതിയ്ക്കുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്

(ബി) പരാതി ഇനിപറയുന്നതിന് സമാനമായ കാരണത്താൽ അല്ലെങ്കിൽ:

(i) ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർക്കോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികൾക്കോ പരിഹാരം ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന് യോഗ്യതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കുകയോ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയോ ചെയ്തിട്ടുള്ളത്.

(ii) ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി, അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർ/കക്ഷികൾ എന്നിവരിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും, യോഗ്യതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കുകയോ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയോ ചെയ്തിട്ടുള്ളത്;

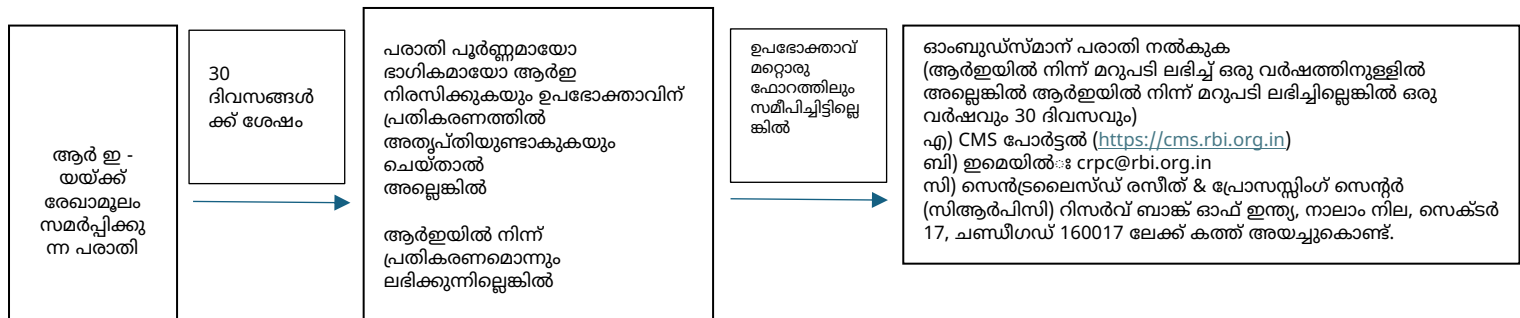
(സി) പരാതി അപകീർത്തികരമോ നിസ്സാരമോ വിഷമിപ്പിക്കുന്നതോ അല്ല

(ഡി) ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പരിമിതി കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുൻപ് ആർജ്ജ മുൻപാകെ പരാതി ബോധിപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്.

(ഇ) പരാതിക്കാരൻ സ്കീമിന്റെ 11-മത് ഖണ്ഡത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ നൽകാത്തത്.

(എഫ്) പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായി അല്ലെങ്കിൽ അഭിഭാഷകൻ അല്ലാത്ത ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴി നൽകുന്ന പരാതി.

ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ



എങ്ങനെയാണ് ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നത്?

1. ഓംബുഡ്സ്മാന് മുമ്പിലുള്ള നടപടികൾ സംക്ഷിപ്ത സ്വഭാവമുള്ളവയാണ്.
2. അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെ ഒത്തുതീർപ്പ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു, ഒത്തുതീർപ്പിൽ എത്തിച്ചേരാൻ കഴിഞ്ഞില്ലെങ്കിൽ നിർണ്ണയം/ഉത്തരവ് അനുവദിക്കാം

ഓംബുഡ്സ്മാനിന് കീഴിലുള്ള അധികാരങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും

ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ എത്തിക്കുന്ന തർക്കത്തിലെ തുകയ്ക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ നിന്നും നിർണ്ണയം നേടുന്നതിനുള്ള തുകയ്ക്ക് പരിധിയില്ല. എന്നിരുന്നാലും, പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും അനന്തരഫലമായ നഷ്ടത്തിന്, പരാതിക്കാരന്റെ സമയം നഷ്ടപ്പെടുന്നതിനും ചെലവുകൾക്കും പരാതിക്കാരൻ അനുഭവിക്കുന്ന ഉപദ്രവം/മാനസിക ബുദ്ധിമുട്ട് എന്നിവയ്ക്ക് ഒരു ലക്ഷം രൂപ വരെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് പുറമേ 20 ലക്ഷം രൂപ വരെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ഉത്തരവിടാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമുണ്ട്.

അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പുള്ള അപേക്ഷ

1. ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസ് ഒരു പരാതി നൽകുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്താൽ പരാതിക്കാരന്, അവാർഡ് ലഭിക്കുകയോ പരാതി നിരസിക്കുകയോ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ, ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ സംരക്ഷണ വകുപ്പ് (സിഇപിഡി) ആർബിഎ എന്നതിൽ അപ്പീൽ നൽകാം.
2. സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത ഒരു കാലയളവ് കൂടി അനുവദിക്കാം.

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ (പി എൻ ഒ) പേരും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും

പേര്: ശ്രീ മയാക് മാധുർ

ഇമെയിൽ: pmo@indificapital.com

സമ്പർക്ക നമ്പർ.: +91-8882704303 (പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10 മണി മുതൽ വൈകീട്ട് 7 മണി വരെ)

അധിക ശ്രദ്ധയ്ക്ക്

1. ഇതൊരു ബദൽ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്.
2. ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരിഹാരത്തിനായി മറ്റേതെങ്കിലും കോടതി/ഫോറം/അതോറിറ്റി എന്നിവയെ സമീപിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ടായിരിക്കും.

റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ന്റെ പൂർണ്ണമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ആർബിഎ വെബ്സൈറ്റിൽ പരിശോധിക്കാവുന്നതാണ്: <https://www.rbi.org.in>