



റിസർവ് ബാങ്ക് - സംയോജിത ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2021 - പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2021 (സ്കീം) റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിലവിലുള്ള മൂന്ന് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീമുകളെ സംയോജിപ്പിക്കുന്നു, (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2006; (ii) ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികള്ക്കായുള്ള ഓംബുഡ് സ്കീം പദ്ധതി, 2018; (iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2019. 1949 ലെ ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ടിലെ സെക്ഷൻ 35 എ (1949 ലെ 10), 1934 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ടിലെ സെക്ഷൻ 45 എൽ (1934 ലെ 2), പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ട്, 2007 ലെ സെക്ഷൻ 18 (2007 ലെ 51) എന്നിവ പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത ഈ പദ്ധതി ഉപഭോക്തൃ പരാതികളിൽ ചെലവ് രഹിത പരിഹാരം നൽകും. ഉപഭോക്താവിന്റെ സംതൃപ്തിക്ക് അനുസൃതമായി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി നൽകിയില്ലെങ്കിൽ.

പദ്ധതിയുടെ ചില പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇവയാണ്:

- i) ഏത് സ്കീമിന് കീഴിലാണ് ഓംബുഡ്മാനിൽ പരാതി നൽകേണ്ടതെന്ന് പരാതിക്കാരൻ തിരിച്ചറിയേണ്ട ആവശ്യമില്ല.
- ii) ഒഴിവാക്കലുകളുടെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പട്ടിക സഹിതം പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനമായി 'സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്ത' പദ്ധതി നിർവ്വചിക്കുന്നു. അതിനാൽ, "സ്കീമിൽ പട്ടികപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന അടിസ്ഥാനങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടാത്തതിനാൽ" പരാതികൾ ഇനി നിരസിക്കില്ല. 3) ഓരോ ഓംബുഡ്മാൻ ഓഫീസിന്റേയും അധികാരപരിധി ഈ പദ്ധതി ഇല്ലാതാക്കി.
- iii) ഏതെങ്കിലും ഭാഷയിലുള്ള ഭൗതിക, ഇമെയിൽ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗിനുമായി ചണ്ഡീഗഡിലെ റിസർവ് ബാങ്കിൽ ഒരു കേന്ദ്രീകൃത രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

- iv) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനെതിരെ ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ഒരു പൊതുമേഖലാ ബാങ്കിലെ ജനറൽ മാനേജർ അല്ലെങ്കിൽ തത്തുല്യമായ റാങ്കിലുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്കായിരിക്കും.
- v) തൃപ്തികരവും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങൾ / രേഖകൾ നൽകാത്തതിന് ഓംബുസ്മാൻ ഒരു വിധി പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ അപ്പീൽ നൽകാൻ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അവകാശമില്ല.
- vi) റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ സംരക്ഷണ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ഇൻ സ്കീം പ്രകാരമുള്ള അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയായിരിക്കും. 8) <https://cms.rbi.org.in> ഓൺലൈനായി പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുന്നത് തുടരാം. പരാതികള് സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡിഗഡ് - 160017 സ്ഥാപിച്ച 'കേന്ദ്രീകൃത രസീത് ആന്ഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക്' അയയ്ക്കുകയോ ചെയ്യാം. കൂടാതെ, 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ്, എട്ട് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ തുടക്കത്തിൽ പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കുകയും കാലക്രമേണ മറ്റ് ഇന്ത്യൻ ഭാഷകളിലേക്ക് വ്യാപിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ ഇതര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും വിശദീകരണങ്ങളും കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ നൽകുകയും പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിൽ പരാതിക്കാർക്ക് മാർഗനിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും.