

അനുബന്ധം 2: ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021

റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 (സ്കീം) 2021 നവംബറിൽ ആരംഭിച്ചു.

ആർബിട്രേഷൻ നിലവിലുള്ള മൂന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകൾ, (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006; (ii) നോൺബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018; കൂടാതെ (iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019 എന്നിങ്ങനെ സമഗ്രമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. 1949ലെ ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ടിലെ സെക്ഷൻ 35 എ (10 ഓഫ് 1949), 1934 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 45 എൽ (1934 ലെ 2) , 2007ലെ പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 18 (2007ലെ 51), എന്നിവ പ്രകാരം നൽകിയിട്ടുള്ള അധികാരങ്ങൾ വിനിയോഗിച്ച് റിസർവ് ബാങ്ക് രൂപപ്പെടുത്തിയ ഈ സ്കീം, ആർബിട്രേഷൻ നിയന്ത്രിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിലെ പോരായ്മകൾ സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾക്ക് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്ന തരത്തിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തെ കാലയളവിനുള്ളിൽ മറുപടി നൽകിയില്ലെങ്കിൽ സൗജന്യ പരിഹാരം നൽകും.

ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെക്കാനിസത്തിന്റെ അധികാരപരിധി നിഷ്പക്ഷമാക്കിക്കൊണ്ടാണ് ഈ സ്കീം 'ഒരു രാജ്യം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ' സമീപനം സ്വീകരിക്കുന്നത്.

സ്കീമിന്റെ ചില പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇവയാണ്:

1. ഏത് സ്കീമിന് കീഴിലാണ് ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതി നൽകേണ്ടതെന്ന് ഒരു പരാതിക്കാരൻ ഇനി മുതൽ ചൂണ്ടിക്കാട്ടേണ്ട ആവശ്യമില്ല.
2. ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനമായി സ്കീം 'സേവനത്തിലെ ന്യൂനത'യെ നിർവചിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കലുകളുടെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പട്ടിക സഹിതം ആയതിനാൽ, 'സ്കീമിൽ ലിസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന അടിസ്ഥാനങ്ങൾ ബാധകമല്ല' എന്ന് പൊതുവെ പറഞ്ഞുകൊണ്ട് പരാതികൾ ഇനി നിരസിക്കപ്പെടില്ല.
3. ഓരോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റെയും അധികാരപരിധി ഈ സ്കീം ഇല്ലാതാക്കി.
4. ഏത് ഭാഷയിലും ഫിസിക്കൽ, ഇമെയിൽ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗിനുമായി ഒരു സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീവ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ ചണ്ഡീഗഢിലെ ആർബിട്രേഷൻ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.
5. റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുകയും റെഗുലേറ്ററി സ്ഥാപനത്തിനെതിരെ ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന പരാതികളിൽ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യേണ്ട ഉത്തരവാദിത്തം പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് ആയിരിക്കും.
6. ആർബിട്രേഷൻ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസം, സംരക്ഷണ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ആയിരിക്കും ഈ പദ്ധതിക്ക് കീഴിലുള്ള അപ്പേലേറ്റ് അതോറിറ്റി.
7. <https://cms.rbi.org.in> എന്നതിൽ പരാതികൾ ഓൺലൈനായി ഫയൽ ചെയ്യുന്നത് തുടരാം. സമർപ്പിത ഇ-മെയിലിലൂടെയും പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യാം അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ അതാത് ഫോർമാറ്റിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017 ൽ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീവ് ആൻഡ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക്' അയയ്ക്കാം, 14448 ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള കോൺടാക്ട് സെന്റർ (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഹിന്ദിയിലും ഇംഗ്ലീഷിലും എട്ട് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും സേവനം ലഭിക്കും, ഇത് വൈകാതെ മറ്റ് ഇന്ത്യൻ ഭാഷകളിലും വ്യാപിപ്പിക്കും. കോൺടാക്ട് സെന്റർ ആർബിട്രേഷൻ ഇതര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ/വ്യക്തതകൾ നൽകുകയും പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് പരാതിക്കാരനെ സഹായിക്കുകയും ചെയ്യും.
8. നിങ്ങൾക്ക് സ്കീമിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ആർബിട്രേഷൻ വെബ്സൈറ്റിലും സിഎംഎസ് പോർട്ടലിലും ലഭ്യമാണ് (<https://cms.rbi.org.in>)