റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

പൊതുതാൽപ്പര്യം മുൻനിർത്തിയും, ഇതര തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനം ലളിതവും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൂടുതൽ പ്രതികരിക്കാവുന്നതുമാക്കാൻ ആർബിഐ, പഴയ മൂന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകൾ സംയോജിപ്പിക്കാൻ തീരുമാനിച്ചു, അതായത് (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006, (ii) നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം. കമ്പനികൾ, 2018, കൂടാതെ (iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019 ഒരു ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021.

ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനങ്ങൾ:

- **ഇനിപ്പറയുന്ന സംഭവങ്ങൾ നടന്ന് 1 വർഷത്തിനുള്ളിൽ പരാതി ഉന്നയിക്കാം:**
  - പരാതി പൂർണ്ണമായി/ഭാഗികമായി LTF നിരസിച്ചു; അഥവാ
  - പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ല; അഥവാ
  - പരാതി നൽകി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എൽടിഎഫിൽ നിന്ന് പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിച്ചിട്ടില്ല.

എൽ ആൻഡ് ടി ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന് രേഖാമൂലമുള്ള പ്രാതിനിധ്യം. (എൽ.ടി.എഫ്.)

ലഭിച്ച പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ല അല്ലെങ്കിൽ പരാതി ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിക്കപ്പെട്ടു അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പ്രതികരണവും ലഭിക്കുന്നില്ല.

ഓംബുഡ്സ്മാനുമായി കംപ്ലയിന്റ് ഫയൽ ചെയ്യുക (LTF-ൽ നിന്നുള്ള മറുപടിക്ക് ശേഷം 1 വർഷത്തിന് ശേഷമല്ല)

എവിടെ പരാതി നൽകാം

- ഓൺലൈൻ പോർട്ടലാണെങ്കിലും പരാതി ലോഗിൻ ചെയ്തേക്കാം: https://cms.rbi.org.in/
- പരാതികൾ ഇലക്ട്രോണിക് മോഡിൽ ആകാം, തപാൽപരവും കൈകൊണ്ട് നൽകുന്നതുമായ പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഫിസിക്കൽ ഫോമിൽ, ആർബിഐയുടെ കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് കേന്ദ്രം ഉള്ള സ്ഥലത്തേക്ക് അയയ്ക്കും.

ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം?

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അവാർഡ്

- അവാർഡിന്റെ പകർപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എൽ[illegible]ഡിന്റെ സ[illegible]തൃപ്തമെങ്കിൽ) സമർപ്പിക്കാൻ പരാതിക്കാരൻ.

At the end of 30 days

If the customer has not approached any forum

- പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് സ്വീകാര്യത കത്ത് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ LTF അവാർഡിന് അനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കും.

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാൻ കഴിയുമോ ?

അതെ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം അവാർഡ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക്, അതായത് സ്കീം നിയന്ത്രിക്കുന്ന ആർബിഐ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർക്ക് പരാതി നിരസിക്കാവുന്നതാണ്.

കുറിപ്പ്:

- ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ, സ്കീമിന് കീഴിൽ പരിപാലിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, കംപ്ലയിന്റ് നിരസിച്ചേക്കാം.
- ഇതൊരു ഇതര തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്.
- ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരിഹാരത്തിനായി മറ്റേതെങ്കിലും കോടതിയെ/ ഫോറത്തെ/ അതോറിറ്റിയെ സമീപിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്, എന്നിരുന്നാലും അത്തരമൊരു സാഹചര്യത്തിൽ അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാൻ കഴിയില്ല.
- സ്കീമിന്റെ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക്, www.rbi.org.in കാണുക
- ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ച്/ മീറ്റിംഗ് സെന്ററിലും സ്കീം ലഭ്യമാണ്