

സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

2006-ൽ രൂപീകരിച്ച ഒരു അർദ്ധ-ജുഡീഷ്യൽ അതോറിറ്റിയാണ് RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ, റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന ചില സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ വേഗത്തിലും കുറഞ്ഞ ചെലവിലും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റ് കൈക്കൊണ്ട തീരുമാനത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് ഈ അതോറിറ്റി രൂപീകരിച്ചത്.

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 RBI ആവിഷ്കരിച്ചതാണ്, എല്ലാ ബാങ്കിംഗ്, ബാങ്കിംഗ് ഇതര, ഡിജിറ്റൽ ട്രാൻസാക്ഷൻ സേവന ദാതാക്കളെയും ഒരു സിംഗിൾ പരിധിയിൽ കൊണ്ടുവരുന്നതാണ്.

2021 ലെ ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 നവംബർ 12 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിലുണ്ട്. ഈ പദ്ധതി ആവിഷ്കരിച്ചതോടെ, (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006; (ii) ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018; (iii) റിസർവ് ബാങ്കിലേക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019 - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 എന്നീ മുൻകാല സ്കീമുകൾ പിൻവലിച്ചു.

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇപ്പറയുന്നവയാണ്:

1. സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒരു പരാതി ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ വരില്ല:
 - a) സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരൻ കമ്പനിക്ക് ഒരു രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്,
 - i) കമ്പനി പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിച്ചു, അല്ലെങ്കിൽ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ല, അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയിൽ പരാതി സമർപ്പിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ല,
 - ii) കമ്പനിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസവും ആകുന്നതിനകം ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകിയിരിക്കണം;
 - b) ഇതിനകം നടപടി എടുത്ത അതേ കാര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല പരാതി -
 - i) ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ, ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചതായാലും അല്ലെങ്കിലും; ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ, ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ, ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ

മുമ്പാകെ പെൻഡിംഗിൽ ഉള്ളതോ, മെറിറ്റുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീർപ്പാക്കിയതോ, കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതോ ആയ കേസുകൾ;

- ii) അല്ലെങ്കിൽ, ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചതായാലും അല്ലെങ്കിലും, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ, ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി വഴി മെറിറ്റുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കുകയോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ ആയാലും.

- c) പരാതി അതിന്റെ സ്വഭാവത്തിൽ അസഭ്യമോ, ബാലിശമോ, ദ്രോഹപരമോ ആണ്;
- d) അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്ക്, 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ നിയമത്തിന് കീഴിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിരിക്കുന്ന ലിമിറ്റേഷൻ കാലയളവ് കഴിഞ്ഞാണ് കമ്പനിക്ക് പരാതി നൽകിയത്;
- e) സ്കീമിന്റെ ക്ലോസ് 11 ൽ വ്യക്തമാക്കിയ പ്രകാരം പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്നില്ല;
- f) പരാതിക്കാരൻ നേരിട്ടോ അഭിഭാഷകൻ അല്ലാതെ മറ്റൊരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകുന്നില്ല (അഭിഭാഷകൻ പരാതിയുള്ള വ്യക്തി അല്ലെങ്കിൽ).

2. താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ സേവനത്തിലെ പോരായ്മ സംബന്ധിച്ച ഒരു പരാതിയുംസ്കീമിന് കീഴിൽ വരില്ല:
 - കമ്പനിയുടെ വാണിജ്യ വിധിനിർണ്ണയം/വാണിജ്യ തീരുമാനം;
 - ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വെൻഡറും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
 - കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റിന് അഥവാ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്ക് എതിരെ പൊതുവെയുള്ള ആവലാതികൾ;
 - ഒരു നിയമാനുസൃത അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി കമ്പനി നടപടി എടുത്തിട്ടുള്ള ഒരു തർക്കം;
 - റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ റഗുലേറ്ററി പരിധിയിൽ വരാത്ത ഒരു സേവനം;
 - കമ്പനിയും മറ്റ് റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനങ്ങളും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
 - കമ്പനിയുടെ എംപ്ലോയർ-എംപ്ലോയീ ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം.
 - ഓംബുഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അഭിസംബോധന ചെയ്യാത്ത പരാതി;

3. പരാതി സമർപ്പിക്കാനുള്ള നടപടിക്രമം

- i) ഈ ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി ഡിസൈൻ ചെയ്തിരിക്കുന്ന പോർട്ടൽ

(<https://cms.rbi.org.in>) മുഖേന പരാതി സമർപ്പിക്കാം

- ii) റിസർവ് ബാങ്ക് വിജ്ഞാപനം ചെയ്തിട്ടുള്ള പ്രകാരം, പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതി ഫിസിക്കൽ ഫോമിലാണ് സമർപ്പിക്കുന്നതെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരൻ അല്ലെങ്കിൽ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി (ഒരു അഭിഭാഷകൻ അല്ലാതെ) ഒപ്പിടണം. റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളതും വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയതുമായ ഫോർമാറ്റിലാണ് പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ടത്.

4. അപ്പേൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ

- പരാതിയുടെ വിധിനിർണ്ണയത്തിലോ നിരാകരണം മൂലമോ പ്രയാസമുള്ള പരാതിക്കാരന് പരാതി വിധിനിർണ്ണയം അല്ലെങ്കിൽ നിരാകരണം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനകം അപ്പേൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.
- അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് മതിയായ കാരണം ഉള്ളതായി ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് 30 ദിവസത്തിൽ കവിയാതെ കൂടുതൽ സമയം അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.
- അപ്പേൽ അതോറിറ്റിയുടെ സെക്രട്ടറിയേറ്റ് അപ്പീൽ സൂക്ഷ്മപരിശോധന നടത്തി പ്രോസസ് ചെയ്യും.
- കക്ഷികളുടെ ഭാഗം കേൾക്കാൻ ന്യായമായ അവസരം നൽകിയ ശേഷം അപ്പേൽ അതോറിറ്റിക്ക്:
 - അപ്പീൽ തള്ളിക്കളയാം; അല്ലെങ്കിൽ
 - അപ്പീൽ അനുവദിക്കാം, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ വിധി അഥവാ ഉത്തരവ് റദ്ദാക്കാം; അല്ലെങ്കിൽ
 - അപ്പേൽ അതോറിറ്റി അനിവാര്യമെന്നോ ഉചിതമെന്നോ കരുതുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, വിഷയം പുതിയ തീർപ്പിനായി ഓംബുഡ്സ്മാന് തിരിച്ചയക്കാം; അല്ലെങ്കിൽ
 - ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഉത്തരവ് അഥവാ വിധിനിർണ്ണയം പരിഷ്കരിച്ച്, അത്തരത്തിൽ പരിഷ്കരിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഉത്തരവിന് അഥവാ വിധിനിർണ്ണയത്തിന് പ്രാബല്യമേകാനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാസ്സാക്കാം; അല്ലെങ്കിൽ
 - ഉചിതമെന്ന് ബോധ്യമുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ഉത്തരവ് പാസ്സാക്കാം.
- അപ്പേൽ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവിന്, സന്ദർഭം പോലെ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ പാസാക്കിയ വിധിയുടെയോ പരാതി നിരാകരിച്ചുള്ള ഉത്തരവിന്റെയോ അതേ പ്രാബല്യം ഉണ്ടായിരിക്കും.

5. കംപ്ലെയിന്റ് ഫോറത്തിന്റെ ഫോർമാറ്റ് ഈ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്

<https://www.srei.com/storage/app/media/pdf/FORM%20OF%20COMPLAINT.pdf>