



भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

वेबसाइट : www.rbi.org.in/hindi

Website : www.rbi.org.in

ई-मेल/email: helpdoc@rbi.org.in

संचार विभाग, केंद्रीय कार्यालय, एस.बी.एस.मार्ग, मुंबई-400001

Department of Communication, Central Office, S.B.S.Marg, Mumbai-400001

फोन/Phone: 022- 22660502

നവംബർ 12, 2021

റിസർവ് ബാങ്ക് - സംയോജിത ഓംബുഡ്മാൻ പദ്ധതി, 2021

റിസർവ് ബാങ്ക് - സംയോജിത ഓംബുഡ്മാൻ പദ്ധതിക്ക് (പദ്ധതി) ഇന്ന് ബഹുമാനപ്പെട്ട പ്രധാനമന്ത്രി ശ്രീ നരേന്ദ്രമോദി വിർച്ഛൽ രൂപത്തിൽ ആരംഭം കുറിച്ചു.

2. ഈ പദ്ധതി നിലവിലുള്ള ആർ.ബി.ഐയുടെ ഇനിപ്പറയുന്ന മൂന്ന് ഓംബുഡ്മാൻ പദ്ധതികളെ സംയോജിപ്പിച്ചുള്ളതാണ് : (i) ദി ബാങ്കിങ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം 2006 (ii) ദി ബാങ്കിങ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം ഫോർ നോൺ ബാങ്കിങ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ്, 2018 (iii) ദി ബാങ്കിങ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം ഫോർ ഡിജിറ്റൽ ട്രാൻസാക്ഷൻ സ്, 2019. ബാങ്കിങ് റഗുലേഷൻ ആക്ട്, 1949 (1949-ലെ 10) ലെ സെക്ഷൻ 35എ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1934 (1934 ലെ 2), പെയ്മെന്റ് ആന്റ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ട് 2007 (2007 ലെ 51), എന്നിവ പ്രകാരം തന്നിൽ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കുന്ന അധികാരങ്ങൾ വിനിയോഗിച്ചുകൊണ്ട് റിസർവ് ബാങ്ക് രൂപം നൽകി യിരിക്കുന്ന ഈ പദ്ധതി ആർ.ബി.ഐയുടെ നിയന്ത്രണാധികാരങ്ങൾക്ക് വിധേയമായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിലെ പോരാട്ടുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ളവയെ സംബന്ധിച്ച് ഇടപാടുകാർക്കുള്ള പരാതികൾ അവ ഇടപാടുകാർക്ക് തൃപ്തികരമാംവിധം പരിഹരിക്കപ്പെടാത്തപക്ഷമോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട സ്ഥാപനം അവയ്ക്ക് 30 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മറുപടി നൽകാത്തപക്ഷമോ യാതൊരു ചെലവും കൂടാതെ പരിഹരിച്ചു തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുവാൻ ഉദ്ദേശിച്ചുള്ള ഒരു സംവിധാനമാണ്.

3. നിലവിലുള്ള മൂന്ന് പദ്ധതികളെ സംയോജിപ്പിക്കുന്നതിനും പുറമേ, 50 കോടി രൂപയും അതിലധികവും നിക്ഷേപങ്ങളുള്ള ഷെഡ്യൂൾഡ് അല്ലാത്ത പ്രൈമറി കോ-ഓപ്പറേറ്റീവ് ബാങ്കുകളെയും ഈ പദ്ധതിയിൽ കീഴിൽ കൊണ്ടുവന്നിരിക്കുന്നു. ആർബിഐ ഓംബുഡ്മാൻ സംവിധാനത്തിൽ

കീഴിലെ നിയമാധികാരം നിഷ്കക്ഷമായി നിലനിർത്തിക്കൊണ്ട് “ഒരു രാഷ്ട്രം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ” എന്ന സമീപനമാണ് പദ്ധതി കൈക്കൊണ്ടിരിക്കുന്നത്.

4. പദ്ധതിയുടെ ശ്രദ്ധേയമായ സവിശേഷതകളിൽ ചിലത് താഴെ കൊടുക്കുന്നു:

(i) ഏതു പദ്ധതി പ്രകാരമാണ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ താൻ പരാതി നൽകേണ്ടതെന്ന് ഒരു പരാതിക്കാരൻ പരിശോധിക്കേണ്ടുന്നത് ഇനിമേൽ ആവശ്യമായി വരികയില്ല.

(ii) ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കേണ്ടുന്നതിന്റെ അടിസ്ഥാനം ആയിരിക്കേണ്ടത് സേവനത്തിലെ പോരായ്മ എന്നതായിരിക്കണമെന്ന് പദ്ധതി നിർവ്വചിക്കുന്നു. എന്നാൽ പ്രത്യേകിച്ചു പറയപ്പെടുന്ന ഒഴിവാക്കലുകളുടെ ഒരു പട്ടികയുണ്ട്. അക്കാരണത്താൽ ‘പദ്ധതിയിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന കാരണങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല’ എന്ന കാരണംകൊണ്ടു മാത്രമായി ഇനിമേലിൽ പരാതികൾ തള്ളിക്കളയുകയില്ല.

(iii) ഓരോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റെയും പ്രത്യേകമായ അധികാരം തിർത്തി ഈ പദ്ധതിയിൽ എടുത്തുകളഞ്ഞിരിക്കുന്നു.

(iv) പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പരിശോധിക്കുന്നതിനും ആയി ഒരു കേന്ദ്രീകൃത സംവിധാനം ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ ചണ്ഡിഗഢ് ഓഫീസിൽ സജ്ജമാക്കിയിരിക്കുന്നു. ഇവിടെ ഏതു ഭാഷയിലുമുള്ള കടലാസ് രൂപത്തിലും ഇ-മെയിൽ രൂപത്തിലുമുള്ള പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുകയും പ്രാഥമിക പരിശോധന നടത്തുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

(v): നിയന്ത്രണാധികാരത്തിന് വിധേയമായിരിക്കുന്ന സ്ഥാപനത്തിനെ പ്രതിനിധീകരിക്കുകയും നിയന്ത്രണാധികാരത്തിന് വിധേയമായിരിക്കുന്ന സ്ഥാപനത്തിന് എതിരെ ഇടപാടുകാർ സമർപ്പിച്ച പരാതികളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം ഒരു പൊതുമേഖലാ ബാങ്കിന്റെ ജനറൽമാനേജർ പദവിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ തത്തുല്യമായ പദവിയിലോ ഉള്ള മുഖ്യ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് ആയിരിക്കും.

(vi) നിയന്ത്രണാധികാരത്തിന് വിധേയമായിരിക്കുന്ന സ്ഥാപനം യഥാസമയം തൃപ്തികരമായ വിവരങ്ങളും രേഖകളും ഹാജരാക്കാതെയിരുന്നതിന്

ഓംബുഡ്സ്മാൻ പ്രസ്തുത സ്ഥാപനത്തിനെതിരെ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന വിധിതീർപ്പിന്മേൽ അപ്പീൽ നൽകാൻ അതിന് അവകാശം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.

(5) ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസത്തിനും ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിനുമായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ആർബിട്രേഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റിന്റെ ചുമതല വഹിക്കുന്ന എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ആയിരിക്കും ഈ പദ്ധതി പ്രകാരമുള്ള അപ്പേൽ അതോറിറ്റി.

(6) പരാതികൾ തുടർന്നും ഓൺലൈനായി <https://cms.rbi.org.in> -ൽ ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. പ്രത്യേകം സജ്ജമാക്കിയിരിക്കുന്ന ഇ-മെയിൽ മാർഗത്തിലോ അല്ലെങ്കിൽ മുൻതയമായ രൂപത്തിലോ "സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസീറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെൻറർ, ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക്, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ്- 160017" എന്ന മേൽവിലാസത്തിൽ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോറത്തിൽ അയച്ചു കൊടുക്കാവുന്നതാണ്. ഇതിനുപുറമെ ഒരു ടോൾഫ്രീ നമ്പറോടു കൂടിയ ഒരു കോൺടാക്ട് സെൻററും ആരംഭിച്ചിരിക്കുന്നു. ഈ ടോൾഫ്രീ നമ്പർ 1 4 4 4 8 (രാവിലെ 9 30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5 മണി വരെ) പ്രവർത്തിക്കുന്നത് - ഹിന്ദിയിലും ഇംഗ്ലീഷിലും എട്ട് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും ഒരു തുടക്കമെന്ന നിലയിൽ പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഇത് യഥാസമയം മറ്റു ഭാരതീയ ഭാഷകളിലും സേവനം നൽകുംവിധം വികസിപ്പിക്കുന്നതായിരിക്കും. ഈ കോൺടാക്ട് സെൻറർ ആവലാതി പരിഹാരത്തിനായി ആർബിട്രേഷനിൽ നിലവിലുള്ള ഇതര സംവിധാനത്തെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും വിശദീകരണങ്ങളും നൽകുകയും ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനായുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പരാതിക്കാരന് നൽകുകയും ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.

(7) പദ്ധതിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് ആർബിട്രേഷയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും സിഎംഎസ് പോർട്ടലിലും (<https://cms.rbi.org.in>) ലഭ്യമാണ്. പദ്ധതി ഇന്നുമുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതാണ്.

പ്രസ് നിലീസ്: 2021-2022/1184 **(യോഗേഷ് ദയാൽ)**
ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ