

ബാങ്ക്വിംഗിനു ധനകാര്യകമ്മീഷനുകൾക്കുവേണ്ടിയുള്ള ഓംബുഡ്  
സ്മാൻ പദ്യതി - 2018



## റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ

ഉള്ളടക്കം

<b>അട്യായം I</b>		
<b>പ്രാഥമികം.</b>		
പേജ് നം.		
1	ചുരുക്കപ്പേര്, തുടക്കം, പരയോഗവ്യാപ്തി	5
2	പദ്യതി നിർത്തിവയ്ക്കൽ	5
3	നിർവ്വചനങ്ങൾ	5
<b>അട്യായം II</b>		
<b>ഓബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസ് സംവിധാനം</b>		
4	നിയമനവും ഉദ്യോഗകാലാവധിയും	8
5	ഓഫീസിന്റെ സ്ഥാനവും, താൽക്കാലിക ഹെഡ്ക്വാർട്ടേഴ്സും.	8
6	സെക്രട്ടറിയറ്റ്	8
<b>അട്യായം III</b>		
<b>ഓബുഡ്സ്മാന്റെ അധികാര പരിധി, അധികാരങ്ങളും ചുമതലകളും</b>		
7	അധികാരങ്ങളും, അധികാരപരിധിയും	9
<b>അട്യായം IV</b>		
<b>പരാതി പരിഹരണത്തിനുള്ള നടപടികൾ</b>		
8	പരാതിയ്ക്കുള്ള അടിസ്ഥാനം	10
9	പരാതിസമർപ്പിക്കാനുള്ള നടപടികൾ	11
9a	പരാതി കണക്കിലെടുക്കാതിരിക്കാനുള്ള അധികാരം	12
10	വിവരങ്ങൾ വിളിച്ചു വരുത്താനുള്ള അധികാരം	13
11	ഒത്തുതീർപ്പിലൂടെ പരാതിപരിഹരണം	13
12	ഓബുഡ്സ്മാന്റെ ന്യായവിധി (Award)	14
13	പരാതി തള്ളിക്കളയൽ	15
14	അപേലർ അതോറിറ്റിക്കുമുന്നിൽ അപീൽ സമർപ്പണം.	16
15	എൻബിഎഫ്സികൾ, പദ്യതിയെക്കുറിച്ചുള്ള പരാധാനവിവരങ്ങൾ, പരാതികൾ	17

	അറിവിലേക്കായി പരദർശിപ്പിക്കുക. (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, തദ്ദേശഭാഷ എന്നിവയിൽ)	
<b>അദ്ധ്യായം V</b>		
<b>പലവക കാര്യാലയങ്ങൾ</b>		
16	പര്യാസങ്ങൾ ഒഴിവാക്കൽ	19
അനുബന്ധം I	എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മന്ത്രവിലാസവും, പരവർത്തന മഖേലകളും	20
അനുബന്ധം II.	എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാനു (സമർപ്പിക്കാനുള്ള) പരാതിയുടെ ഫോറം.	21



भारतीय रिज़र्व बैंक

RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

ഡപ്യൂട്ടി ഗവർണർ

ബാങ്ക്വിംഗിതര ധനകാര്യകർമ്മപണികൾക്കുവേണ്ടിയുള്ള ഓംബുഡ്

സ്മാൻ പദ്യതി, 2018

വിജ്ഞാപനം

Ref. CEPD. PRS.No. 3590/13.01.004/2017-18

ഫെബ്രുവരി 23, 2018

ബാങ്ക്വിംഗിതര ധനകാര്യകർമ്മപണികൾക്കിടയിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വായ്പാ സംസ്കാരം പരോത്സാഹിപ്പിപ്പിക്കുന്നതിന് സാദൃശ്യമാക്കണമെന്ന് ബോധ്യപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതും, രാജ്യത്തിന്റെ വായ്പാസംസ്കാര പുരോഗതിയെ നിയന്ത്രിക്കുന്നതിനും, നിക്ഷേപങ്ങൾ, വായ്പകൾ, ലഭ്യതകൾ എന്ന് വിശദീകരിക്കുന്നതിനും, പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനും വേണ്ടി ഒരു പദ്യതി പദ്ധതി ചെയ്യേണ്ടത് ആവശ്യമാണെന്ന് തോന്നുകയാൽ 1934 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യാ ആക്ട്, സെക്ഷൻ 45L പദ്ധതി ചെയ്യുന്ന അധികാരം പരയോഗിച്ച്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യാ, 1934-ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യാ ആക്ട് സെക്ഷൻ 45-I(f) ൽ നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ളതും അതേ ആക്ടിലെ സെക്ഷൻ 45-IA, അനുസരിച്ച് ആർബിട്രേയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ളതും, (a) നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാൻ ചുമതലപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതും അഥവാ (b) ഇടപാടുകാരുമായി മുഖാമുഖം ബന്ധമുള്ളതും, തൊടുന്നതുമുള്ള ആഡിറ്റർ ചെയ്ത ബാലൻസ് ഷീറ്റ് പരക്കാരം ഒരു ബിലിംഗ് രൂപയുടെ ആസ്തി ഉള്ളതും അഥവാ ആർബിട്രേ നിശ്ചയിക്കുന്ന ആസ്തി വലുപ്പമുള്ളതുമായ എൻബിഎഫ്സികൾ ഇതിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നതും, അവർ ബാങ്ക്വിംഗിതര ധനകാര്യകർമ്മപണികൾക്കുവേണ്ടിയുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്യതി 2018 ലെ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കേണ്ടതുമാണ്.

2. ബാങ്ക്വിംഗിംഗിതര ധനകാര്യ കർമ്മപനി - ഇൻഫർമേഷൻ ടെക്നോളജി ഫിനാൻസ് കർമ്മപനി (NBFC-IFC), കോർപ്പറേഷൻ ടെക്നോളജി കർമ്മപനി (CIC) ഇൻഫർമേഷൻ ടെക്നോളജി ഡെവലപ്മെൻ്റ് - ബാങ്ക്വിംഗിംഗിതര ധനകാര്യകർമ്മപനി (IDF-NBFC), ലിക്വിഡേഷനിലുള്ള എൻബിഎഫ്സി എൻബിഎഫ്സി ഈ പദ്ധതിയുടെ പരിധിയിൽ നിന്നും ഒഴിവാക്കപ്പെടാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

3. തുടർകർമ്മപനി, നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്ന എൻബിഎഫ്സികളിൽ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കുന്നതും. അതിൽ നിന്നുകൊണ്ടു് പരിചയത്തിൻ്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, പദ്ധതി ബാങ്കിലുള്ള എൻബിഎഫ്സികളുടെ വിഭാഗങ്ങൾക്കും ബാധകമാകും. തുടർകർമ്മപനി, ചെമ്പൻ, കോർപ്പറേഷൻ, മുൻപെ, ന്യൂഡൽഹി തുടങ്ങിയ മെട്രോ നഗരങ്ങളിൽ, അതാത് സോണുകളിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനും, തുടർന്നു് രാജ്യം മുഴുവൻ ബാധിക്കുന്നതാകുന്നു. ഈ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കാനുമാണ് ലക്ഷ്യമിടുന്നതു്. ഈ ഓഫീസുകളുടെ അധികാരപരിധി അനുബന്ധം I -ൽ കോട്ടുതിട്ടുണ്ട്.

4. പദ്ധതി 2018 ഫെബ്രുവരി 23 നു് നടപ്പിലാക്കുന്നതും.

ഒപ്പ്

(ബി. പി. കനുഗോ)

**ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്യതി-2018**

റിസർവ് ബാങ്ക്വുമായി രജിസ്ട്രർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ചില വിഭാഗം ബാങ്ക്വിംഗിതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ നൽകുന്ന സവേനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ചുള്ള പരാതികൾക്ക് പണം മുടക്കില്ലാതെ പരിഹാരം നേടാനും അങ്ങിനെ പരാതി സംബന്ധമായ കാര്യങ്ങളിൽ തൃപ്തിയുണ്ടാകുന്നതും എളുപ്പമാക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടടുത്താണ് ഈ പദ്യതി അവതരിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്.

**അഭ്യന്തരം - I**

**പ്രാഥമികം**

**1. ചുരുക്കപ്പരേ, തുടക്കം, പരയോഗ വ്യാപ്തി.**

- 1. ഈ പദ്യതി, ബാങ്ക്വിംഗിതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കുവേണ്ടിയുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്യതി 2018 എന്നറിയപ്പെടും.
- 2. റിസർവ് ബാങ്ക് പരവ്യാപിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ ഇത് പരയോഗത്തിൽ വരും.
- 3. ഇതിന് ഇൻഡയ മുഴുവൻ വ്യാപ്തിയുണ്ടായിരിക്കും. പദ്യതിയിൽ നിർവചിച്ചിട്ടുള്ളതുപോലെ ഇൻഡയയിൽ ബിസിനസ്സുള്ള ബാങ്ക്വിംഗിതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്ക് പദ്യതി ബാധകമായിരിക്കും.

**2. പദ്യതി നിർത്തിവയ്ക്കൽ**

- 1. പദ്യതിയുടെ എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളുമോ, ഏതാനും ചിലവമാർഗ്ഗമോ, അല്ലെങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും ഒരു പരയകേ ബാങ്ക്വിംഗിതര ധനകാര്യകമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെടട്ടോ റിസർവ് ബാങ്ക്വിംഗിന് ഉചിതമെന്നു ബോധ്യമായാൽ ഉത്തരവിൻ പരകാരം അതിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള കാലത്തേക്ക് പദ്യതിയുടെ നടത്തിപ്പ് നിർത്തിവയ്ക്കാവുന്നതാണ്.
- 2. മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിർത്തിവയ്ക്കലിന്റെ കാലാവധി, റിസർവ് ബാങ്ക്വിംഗിന് ഉചിതമെന്നുതോന്നുന്ന കാലത്തേക്ക് അപ്പപ്പോൾ ഒരുത്തരവിലൂടെ ദീർഘിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യാം.

**3. നിർവ്വചനങ്ങൾ**

1. 'നയായവിധി' (award) എന്നാൽ പദ്യതിയനുസരിച്ച് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പുറപ്പെടുവിച്ച ഉത്തരവ്. പരാതികാരനു നരേടന്റേടിവന്ന നഷ്ടത്തിനു പരിഹാരം നൽകുക. ബന്ധപ്പടേട് ബാങ്ക്കിംഗിതര ധനകാര്യ കമ്പനിയുടേ പ്റവർത്തനത്തേ സംബന്ധിച്ച് നൽകുന്ന നിർദ്ദേശേട്ങളും ഇതിൽപടും.
2. അപ്പലറ്റ് അതറേടിടി എന്നാൽ ഈ പദ്യതി നടപ്പിലാകുന്ന ഡിപ്പാർട്ട് മന്ററിന്റേ ചുമതലയുള്ള് ഡപ്പ്യൂടി ഗവർണർ എന്നർത്ഥം.
3. 'അധികാരപ്പടുംതിയ പ്റതിനിധി' എന്നാൽ ഒരു പരാതികാരൻ പദ്യതിയനുസരിച്ചുള്ള് പരാതി നടപ്പികൾക്ക്, ഓംബുഡ്സ്മാന്റേ മുപ്പിൽ തനികുവന്റേടി തന്നെ പ്റതിനിധികരിക്കാൻ നിയമികുന്ന, വക്കീൽ അല്പാത്ത റൊൾ എന്നർത്ഥം.
4. പരാതി (complaint) എന്നാൽ, പദ്യതിയുടേ വകുപ്പ് 8-ൽ പറന്റേടിരിക്കുന്നതുപലേ സവേനത്തിൽ വന്ന പലറായ്മ ആരലേപികുന്ന എഴുതി സമർപ്പിച്ചതലേ ഇലക്ട്രറേണിക് മാർഗത്തിലുടേ നൽകിയതലേ ആയ നിവദേനം എന്നർത്ഥം.
5. ബാങ്ക്കിംഗിതര ധനകാര്യകമ്പനി (NBFC) എന്നാൽ, 1934 ലേ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡയാ ആക്ട് സക്ടഷൻ 45-(f)-ൽ നിർവചിച്ചിട്സുള്ള്തും അതേ ആക്ടിന്റേ സക്ടഷൻ 45-IA പ്റകാരം റിസർവ് ബാങ്ക്കിൽ രജിസ്റ്റ്ർ ചെയ്തിട്സുള്ള്വയും (a) നിക്ഷപേട്ങൾ സ്പീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പടുംതിയിട്സുള്ള്തും (b) കസ്റ്റ്മറുമായി മുഖദാവിൽ ബന്ധമുള്ള്തും, മുൻവർഷത്തേ ബാലൻസ് ഷീറ്റ് തീയതിയിൽ ഒരു ബിലയൻ രൂപയുടേ ആസ്തിവലുപ്പം, അഥവാ റിസർവ് ബാങ്ക് നിശ്ചയികുന്ന ആസ്തിവലുപ്പമുള്ള്തുമായ ബാങ്ക്കിംഗിതര ധനകാര്യകമ്പനി എന്നർത്ഥം. ബാങ്ക്കിംഗിതര ധനകാര്യ കമ്പനി-ഇൻഫ്റാസ്ട്രക്ചർ ധനകാര്യകമ്പനി (NBFC-IFC) കലേഇൻവെസ്റ്റ്മന്റ് കമ്പനി (CIC) ഇൻഫ്റാസ്ട്രക്ചർ ഡബ്ബ്റ് ഫണ്ട്-ബാങ്ക്കിംഗിതര ധനകാര്യകമ്പനി (IDF-NBFC), ലികവിഡഷേൻനിലുള്ള് കമ്പനി എന്നിവ ഇതിൽ പടിലല്പ.

വിശദീകരണം - എൻബിഎഫ്സി-ഐഎഫ്സി (NBFC-IFC), യും ഐഡിഎഫ്-എൻബിഎഫ്സി (IDF-NBFC) എന്നിവയ്ക്ക് യഥാക്രമം ആർബിഐ നിർദ്ദേശേട്ങളിൽ കല്പിച്ചിട്സുള്ള് അതേ അർത്ഥം തന്നെയായിരിക്കും.

ലിക്വിഡേഷനിലുള്ള കമ്പനിയെന്നാൽ (2013 ലെ കമ്പനിയമത്തിൽ നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ളതുപോലെ) അടച്ചുപൂട്ടാൻ ട്രിബ്യൂണലിന്റെ ഉത്തരവുണ്ടാവുകയും, ഒരു ലിക്വിഡേറ്ററോ താല്പകാലിക ലിക്വിഡേറ്ററോ നിയമിക്കപ്പെടാത്തതുമായ കമ്പനി. സ്വതന്ത്ര അടച്ചുപൂട്ടിയതോ ലിക്വിഡേറ്ററു ചെയ്തപ്പോഴോ ആയ കമ്പനിയെ സംബന്ധിച്ച്, അപ്രകാരം ഒരു പരമയോ പാസാക്കിയതോ ലിക്വിഡേറ്ററുടെ നിയമിക്കുകയോ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ അത് ലിക്വിഡേറ്റ് ചെയ്തപ്പോഴോ കണക്കാക്കാം.

6. 'ഓബ്ലിഗേഷൻ' എന്നാൽ പദ്ധതിയുടെ വകുപ്പ് 4 അനുസരിച്ച് നിയമിതനായ ആൾ.
7. 'റിസർവ് ബാങ്ക്' എന്നാൽ 1934 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യാ ആക്ട് (2 of 1934) സംസ്ഥാനപിതമായ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യാ.
8. 'സെക്രട്ടറിയേറ്റ്' എന്നാൽ, പദ്ധതിയുടെ വകുപ്പ് 6 ഉപവകുപ്പ് (1) അനുസരിച്ച് സംസ്ഥാനപിതമായ ഓഫീസ്
9. ഒത്തുതീർപ്പ് (settlement) എന്നാൽ, പദ്ധതിയുടെ വകുപ്പ് 11 അനുസരിച്ച്, രണ്ട് കക്ഷികൾ തമ്മിൽ അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ, മദ്ധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ എത്തിച്ചേരുന്ന ഉടമ്പടി.
10. പദ്ധതി എന്നാൽ ബാങ്കിംഗിനു മേന്മയുള്ള കമ്പനികൾക്കുവേണ്ടിയുള്ള ഓബ്ലിഗേഷൻ പദ്ധതി 2018

\*\*\*\*\*



**അദ്യായം II**

**ഓംബുഡ്സ്മാനിന്റെ ഓഫീസ് സംവിധാനം**

**4. നിയമനവും ഉദ്യോഗകാലാവധിയും**

1. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ ജനറൽ മാനജേറുടെ പദവിയിൽ കുറയാതെയുള്ള ഒന്നോ അതിലധികമോ ഓഫീസർമാരെ, ഓംബുഡ്സ്മാനെന്ന് പരീൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള കർമ്മങ്ങൾ നിർവഹിക്കാൻ ചുമതലപ്പെടുത്തും.
2. മുകളിൽ പറഞ്ഞ വകുപ്പനുസരിച്ച്, ഓംബുഡ്സ്മാനെ ഒരു സമയം, 3 വർഷത്തിലധികമല്ലാത്ത കാലത്തേക്ക് നിയമിക്കണം. എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്കിന് ആവശ്യമെന്തായാണെന്നുവെങ്കിൽ നിയമനകാലാവധി കുറയ്ക്കാം അല്ലെങ്കിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെ വീണ്ടും നിയമിക്കാം.

**5. ഓഫീസിന്റെ സ്ഥാനവും താല്കാലിക ഹഡ്ക്വാർട്ടേഴ്സും**

1. ഓംബുഡ്സ്മാനിന്റെ ഓഫീസ്, റിസർവ് ബാങ്ക് നിശ്ചയിക്കുന്നതുപോലെ സ്ഥാപിക്കപ്പെടും.
2. പരാതികളിൽ അതിവേഗം തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്നതിനായി, ഓംബുഡ്സ്മാന് ആവശ്യമെന്തും ഉചിതമെന്തും തോന്നുന്ന സ്വന്തം ഓഫീസിലോ അധികാരപരിധിയിലുള്ള സ്ഥലത്തുവെച്ചോ അദ്ദേഹത്തിനു മുന്നിൽ വരുന്ന പരാതികളെയോ അദ്ദേഹത്തിന്റെ അഭിപ്രായമാരാഞ്ഞുകിട്ടിയ കാര്യങ്ങളെയോ സംബന്ധിച്ച് യോഗങ്ങൾ നടത്താം.

**6. സെക്രട്ടറിയറ്റ്**

1. ഓംബുഡ്സ്മാനിന്റെ സെക്രട്ടറിയറ്റ് പരവർത്തിക്കാൻ പര്യാപ്തമെന്തെന്നു കരുതുന്ന എണ്ണം ഓഫീസറന്മാരെയും മറ്റ് സ്റ്റാഫ്മെമ്പർമാരെയും റിസർവ് ബാങ്ക് നിയോഗിക്കണം.
2. സെക്രട്ടറിയറിന്റെ ചിലവുകൾ റിസർവ് ബാങ്ക് വഹിക്കണം.

\*\*\*\*\*

**അഭ്യായം III**

**ഓംബുഡ്സ്മാന്ററെ അധികാരപരിധി, അധികാരങ്ങളും ചുമതലകളും**

**7. അധികാരങ്ങളും അധികാരപരിധിയും**

1. പദ്യതിയുടെ വകുപ്പ് 4 നു കീഴിൽ നിയമിതപ്രവർത്തിക്കുന്ന ഓരോ ഓംബുഡ്സ്മാന്ററും അധികാര സംബന്ധമായുള്ള ഭൂമിശാസ്ത്രപരമായ അതിരുകൾ റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കണം.
2. സഭയുടെ ഉടമസ്ഥതയിലുള്ള പദ്ധതികളുടെ കൂടുതൽ 8-ാം വകുപ്പിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ഒന്നോ അതിലധികമോ പദ്ധതികളിൽ പങ്കെടുക്കുന്ന പരാതികൾ ഓംബുഡ്സ്മാന്റർ സ്വീകരിച്ചത് അവ പരിഗണിക്കുകയും, ധനകാര്യ കമ്മിഷനും പരാതികാരനുമായുള്ള പരാതി പരിഹാരണമോ അനുയത്നിച്ചിട്ടുള്ളതോ മദ്ധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ ഒത്തുതീർപ്പുകളോ കൈവരിക്കുന്നതിന് സർവ്വതോമുഖമായും വേണം. അല്ലെങ്കിൽ, പദ്യതിയിലെ വ്യവസ്ഥകളനുസരിച്ച് ന്യായവിധി (award) കല്പിക്കണം.
3. ഓംബുഡ്സ്മാന്റർ, തന്റെ ഓഫീസിന്റെ മേൽ നോട്സവും നിയന്ത്രണവും സംബന്ധിച്ച പരാതികളായ അധികാരങ്ങൾ പരസ്യമാക്കണം. അദ്ദേഹത്തിന്റെ ഓഫീസ് ബിസിനസ്സ് നിർവ്വഹിക്കുന്നതിന് അദ്ദേഹം ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.
4. റിസർവ് ബാങ്കുമായി ചർച്ചചെയ്ത്, ഓംബുഡ്സ്മാന്ററെ ഓഫീസ് ഒരു വാർഷിക ബഡ്ജറ്റ് ഉണ്ടാക്കണം. കാലാകാലങ്ങളിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നടപാടുകുന്ന, ചിലവുകളുടെ സംബന്ധിച്ച ചട്ടങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, അംഗീകരിക്കപ്പെടാൻ ബഡ്ജറ്റിനുള്ളിൽ ചിലവുകൾ ചെലയാക്കുന്ന അധികാരം ഉപയോഗിക്കാം.
5. ഓംബുഡ്സ്മാന്റർ എല്ലാ വർഷവും, മുൻവർഷത്തെ തന്റെ പരാതികളുടെ ജൂൺ 30, തീയതിയ്ക്കുള്ള അവലോകനം ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു റിപ്പോർട്ട് റിസർവ് ബാങ്കിനു നൽകണം. റിസർവ് ബാങ്ക് ആവശ്യപ്പെടുന്ന മറ്റ് വിവരങ്ങളും നൽകണം.
6. റിസർവ് ബാങ്ക്, പരാതികളുടെ പരിഹാരണമെന്നും തോന്നുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റർ സമർപ്പിച്ച റിപ്പോർട്ടും മറ്റ് വിവരങ്ങളും സംക്ഷിപ്തരൂപത്തിലോ അല്ലെങ്കിലോ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനാണ്.

\*\*\*\*\*

**അഭ്യായം IV**

**പരാതിപരിഹരണത്തിനുള്ള നടപടികൾ**

**8. പരാതിയ്ക്കുള്ള അടിസ്ഥാനം**

1. താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും കാരണങ്ങളാൽ സഭനങ്ങളിൽ പരോധ വന്നുവെന്ന് ആരോപിച്ച്, ഏതൊരാൾക്കും അധികാരപരിധിയിലുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകാം.
  - a. നിക്ഷേപങ്ങളിൽ മലോള പലിശ നൽകാതിരിക്കുക അഥവാ നൽകാൻ കാലതാമസമുണ്ടാവുക.
  - b. നിക്ഷേപങ്ങളിൽ മലോള പലിശനിരക്കു സംബന്ധമായി റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ നിന്നുമുള്ള വ്യതിചലനം.
  - c. നിക്ഷേപങ്ങൾ തിരിച്ചുനൽകാതിരിക്കുക / തിരിച്ചു നൽകുന്നതിന് താമസമുണ്ടാവുക.
  - d. നിക്ഷേപകൻ നൽകുന്ന പിൻ-തീയതി വാങ്ങിയ (post dated) ചെക്കുകൾ മാറ്റി എടുക്കാതിരിക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ മാറ്റിയെടുക്കാൻ അസാധാരണമായ കാലതാമസം വരിക.
  - e. വായ്പ അനുവദിക്കുമ്പോൾ, അനുവദിച്ച തുക, വ്യവസ്ഥകൾ വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള പലിശ നിരക്കു, നിരക്കു ചാർജ്ജ് ചെയ്യുന്ന രീതി എന്തിനു രഖോമൂലം നൽകാതിരിക്കുക.
  - f. വായ്പാനുവാദപത്രം / വ്യവസ്ഥകൾ വായ്പകാരനുമനസിലാകുന്ന തദ്ദേശ ഭാഷയിൽ നൽകാൻ പരാജയപ്പെടുക അല്ലെങ്കിൽ അതുനൽകാൻ വിസ്മതിക്കുക.
  - g. അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ വ്യവസ്ഥകളിൽ വരുത്താനുദ്ദേശിക്കുന്ന മാറ്റങ്ങൾ, വായ്പകാരനുമനസിലാകുന്ന തദ്ദേശഭാഷയിൽ, പര്യാപ്തമായ നോട്ടീസോടുകൂടി നൽകാൻ പരാജയപ്പെടുക അല്ലെങ്കിൽ വിസ്മതിക്കുക.
  - h. വായ്പകാരൻ എല്ലാ ബാധ്യതകളും തീർത്താലും സക്യൂരിറ്റികളും, പരമാണങ്ങളും തിരിച്ചു നൽകാൻ പരാജയപ്പെടുക അഥവാ അതിന് അസാധാരണമായ കാലതാമസമുണ്ടാവുക.
  - i. വായ്പകാരനിൽ നിന്നോ ഇടപാടുകാരനിൽ നിന്നോ പര്യാപ്തമായ നോട്ടീസില്ലാതെ ചിലവുകൾ ഈടാക്കുക.

j. ഉടമ്പടിയിലോ, വായ്പാ എഗ്രിമെന്റിലോ, നിയമപ്രകാരം നടപടിപാക്കാവുന്ന സ്പെഷ്യൽ തിരിച്ചടവുകൾ വ്യവസ്ഥ (built in repossession clauses) ഉൾപ്പെടുത്താതിരിക്കുക

k. ഉടമ്പടികളിലോ വായ്പാ എഗ്രിമെന്റിലോ താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്താതിരിക്കുക. i) സെയ്ക്കൂരിറ്റി പിടിച്ചടക്കുന്നതിനുള്ള നോട്ടീസ് കാലാവധി. ii) നോട്ടീസ് കാലാവധി ഒഴിവാക്കുന്നതിനുള്ള പരിമിതി. iii) സെയ്ക്കൂരിറ്റി പിടിച്ചടക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം. iv) സെയ്ക്കൂരിറ്റി വിൽക്കുന്നതിനോ ലേലം ചെയ്യുന്നതിനോ മുൻപ് വായ്പാക്കാരന് ബാധ്യത അടച്ചുതീർക്കാനായി ഒരവസാന അവസരം നൽകാനുള്ള വ്യവസ്ഥ. v) വായ്പാക്കാരന് സെയ്ക്കൂരിറ്റി തിരിച്ചടക്കാനുള്ള നടപടിക്രമം. vi) സെയ്ക്കൂരിറ്റി വിൽക്കുന്നതിനോ ലേലം ചെയ്യുന്നതിനോ ഉള്ള നടപടി ക്രമം

l. ബാങ്ക്ിംഗിനു ധനകാര്യകമ്മീഷൻ റിസർവ് ബാങ്ക് നൽകുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാതിരിക്കുക.

m. ബാങ്ക്ിംഗിനു ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുള്ള ന്യായമായ കീഴ് വഴക്കങ്ങളുടെ സംബന്ധിച്ച നിയമാവലിയിലുള്ള (Fair Practices Code) വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കാതിരിക്കുക.

2. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ നിശ്ചയിക്കുന്ന ഏതൊക്കെ കാര്യങ്ങളാണോ അവയും കൂടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

**9. പരാതി സമർപ്പിക്കാനുള്ള നടപടിക്രമം**

1) പദ്ധതിയുടെ 8-ാം വകുപ്പിൽ പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ കാരണങ്ങളാൽ ബാങ്ക്ിംഗിനു ധനകാര്യകമ്മീഷന്റെ പരാതിയുള്ള ഏതൊരാൾക്കും, നോട്ടീസോ അധികാരപ്പെടുത്തിയ പരാതിനിധി മുഖാന്തിരമോ (വക്കീലല്ലാത്തതൊരാൾ) എൻ.ബി.എഫ്.സി. യുടെ ബന്ധപ്പെട്ട ശാഖയുടെയോ, രജിസ്ട്രാർഡ് ഓഫീസിന്റേയോ മേൽ അധികാരമുള്ള ഓംബുഡ് സ്മാൻ പരാതി സമർപ്പിക്കാം.

(a) എഴുതി നൽകപ്പെടുന്ന പരാതിയിന്മേൽ പരാതിക്കാരനോ അയാളുടെ അധികാരപ്പെടുത്തിയ പരാതിനിധിയോ ഒപ്പിടാതിരിക്കണം. ഈ പരാതി

കഴിയുന്നിടത്തോളം സാഹചര്യങ്ങൾ അനുവദിക്കുതുപോലെ അനുബന്ധം II-ൽ ക്കൊടുത്തിരിക്കുന്ന രൂപത്തിലോ അതുമായി അടുത്തുനിൽക്കുന്ന രൂപത്തിലോ ആയിരിക്കണം. താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം.

- i. പരാതിക്കാരന്റെ പേരും, മേൽവിലാസവും,
- ii. എതു ബാങ്ക്/ഗിതരധനകാര്യ കമ്പനിക്കെതിരായാണ് പരാതിയുള്ളത് അതിന്റെ ശാഖയുടേയോ, രജിസ്റ്ററേഡ് കാര്യാലയത്തിന്റേയോ പേരും മേൽവിലാസവും,
- iii. പരാതിക്ക് കാരണമായ വസ്തുതകൾ,
- iv. പരാതിക്കാരനു നേടേണ്ടിവന്ന നഷ്ടത്തിന്റെ വ്യാപ്തി,
- v. ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരം.

b) ഇലക്ട്രോണിക്സ് ഉപാധികളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്പീകരിക്കണം. അത്തരം പരാതിയുടെ ഒരു പ്ലിന്റ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ രേഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കണം.

c) കന്ദോ ഗവൺമെന്റിലും റിസർവ് ബാങ്കിലും മറ്റു ധനകാര്യ നിയന്ത്രണ സ്ഥാപനങ്ങളിലും ലഭിച്ച പദ്ധതിയിലുൾപ്പെടുന്ന പരാതികളും, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീർപ്പിനായി അയച്ചുകൊടുക്കും.

**9.A പരാതി പരിഗണിക്കാതിരിക്കാനുള്ള അധികാരം**

താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലെല്ലെങ്കിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതികൾ പരിഗണിക്കേണ്ടതില്ല.

- a. ഓംബുഡ്സ്മാനു പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുമുമ്പ് പരാതിക്കാരൻ തന്റെ എൻ.ബി.എഫ്.സി.ക്ക് രഖോമൂലം ഒരു നിവേദനം സമർപ്പിച്ചിരിക്കുകയും, എൻ.ബി.എഫ്.സി. ആ നിവേദനം നിരസിക്കുകയോ, എൻ.ബി.എഫ്.സി. ക്ക് നിവേദനം കിടിയശേഷം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് ഒരു മറുപടിയും ലഭിക്കാതെ വരികയോ, എൻ.ബി.എഫ്.സി. യിൽ നിന്നും ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ പരാതിക്കാരന് തൃപ്തി തോന്നാതിരിക്കുകയോ വന്നിട്ടുള്ള അവസരങ്ങൾ.
- b. തന്റെ നിവേദനത്തിന് എൻ.ബി.എഫ്.സി.യിൽ നിന്നും മറുപടി ലഭിച്ച ഒരുവർഷം കഴിയുന്നതിനുമുമ്പാണ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി

നൽകുന്നതുവെങ്കിൽ, മറുപടിയൊന്നും ലഭിക്കാത്ത അവസരത്തിൽ, എൻ.ബി.എഫ്.സി.ക്ക് നിവേദനം കൈമാറ്റം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും ഒരു മാസവും കഴിയുന്നതിനുമുമ്പാണ് ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകുന്നതുവെങ്കിൽ.

- c. പരാതി, ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുഖ്പ നടത്തിയ ഒരു പരീക്ഷണത്തിലൂടെ തീർപ്പു കൽപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടോ, യോഗ്യതകൾക്കു കൈമാറ്റം ചെയ്തതോ (അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നും ലഭിച്ചതായാലും അല്ലെങ്കിലും), അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നും ലഭിച്ചതോ അല്ലെങ്കിൽ നടപടിയുടെ കാരണം ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികൾക്കൊപ്പം കൈമാറ്റം ചെയ്തതോ അല്ലാതായിരിക്കണം.
- d. പരാതിക്കുടിസ്ഥാനമായ ഹതേ ഒരു കോടതിയുടെയോ ഒരു മധ്യസ്ഥനെയോ, മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറത്തിലോ, തീർപ്പുകാർക്കു കൈമാറ്റം ചെയ്തതല്ലെങ്കിൽ, അഥവാ ഒരു വിധിയോ, ന്യായവിധിയോ (award) ഉത്തരവോ മൽപ്പറഞ്ഞ കോടതിയോ, ട്രിബ്യൂണലോ, മധ്യസ്ഥനോ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ.
- e. പരാതി ബാധിതരോ ശല്യരൂപത്തിലുള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ
- f. പരാതി ഇത്തരം നഷ്ടപരിഹാരങ്ങൾക്കു, ഇന്ത്യൻ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് 1963 അനുസരിച്ചുള്ള സമയപരിധിയിലുമുമ്പ് സമർപ്പിച്ചതായിരിക്കണം.
- g. പരാതിക്കൊപ്പം, പരാതിക്കാരൻ ആശയീകാനിടയുള്ള രേഖകളുടെ പകർപ്പുകളും, വകുപ്പു 9.A അനുസരിച്ച് പരാതി നിലനിൽക്കുന്നതാണെന്ന ഒരു പരസ്പരസംബന്ധം സമർപ്പിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ.

**10. വിവരങ്ങൾ വിളിച്ചു വരുത്താനുള്ള അധികാരം**

- 1. പദ്യതിയനുസരിച്ചുള്ള ചുമതലകൾ നിറവേറാൻ, പരാതിക്കുപാർശമായ എൻ.ബി.എഫ്.സി. അഥവാ പരാതിയുമായി ബന്ധമുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും എൻ.ബി.എഫ്.സി.യുടെ കൈമാറ്റമുള്ളതോ, ഉണ്ണെന്ൻ ആരോപിക്കപ്പെടുന്ന പരാതിയെ സംബന്ധിച്ച ഏതു വിവരവും അഥവാ രേഖകളുടെ പകർപ്പുകളും പകർപ്പുകളും മറ്റും ഹാജരാക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടാം. മതിയായ കാരണമില്ലാതെ മുകളിൽപറഞ്ഞിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറുന്നതിന് എൻ.ബി.എഫ്.സി. പരാജയപ്പെടാൻ, ഓംബുഡ്സ്മാന് യോഗ്യമെന്നു തോന്നുന്നതു വെങ്കിൽ

ഇത്തരം വിവരങ്ങളോ, രവേകളോ സമർപ്പിച്ചാൽ അവ എൻ.ബി.എഫ്.സി.ക്ക്ക് പ്ലാതികൂലമായി വന്നുകേകാമെന്ന കാരണത്താലാണ് സമർപ്പിക്കപ്പെടാത്തത് എന്ന് നിഗമനത്തിലാണിത്.

2. ഓംബുഡ്സ്മാൻ, ചുമതലകൾ നിർവഹിക്കുമ്പോൾ തനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന വിവരങ്ങളുടെയും, രവേകളുടെയും രഹസ്യാവസ്ഥ സൂക്ഷിക്കണം. അത്തരം വിവരങ്ങളോ രവേകളോ, അവ സമർപ്പിച്ച ആളിന്റെ സമതമിലാതെ, മറ്റ് റോൾകൾ നൽകരുത്. എന്താൽ പരാതിയോടൊപ്പം കക്ഷി നൽകിയ വിവരങ്ങൾ, രവേകൾ എന്നിവ നിയമപരമായ എന്തെങ്കിലും ആവശ്യങ്ങളോ, സാമാന്യനീതിയുടെ അടിസ്ഥാന തത്വങ്ങളോ, പരാതി പരിഹരണ പ്ലാതികൂലമായി ന്യായമായ ഇടപെടലുകളോ, നിർവഹിക്കുന്നതിന് പര്യാപ്തമായ രീതിയിൽ, മറ്റ് റോൾ കക്ഷികളോ കക്ഷികൾക്കോ നൽകുന്നതിന് ഈ വകുപ്പ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ തടയുന്നില്ല.

**11. ഒത്തുതീർപ്പിലൂടെ പരാതിപരിഹരണം**

1. ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് കഴിയുന്നിടത്തോളം പെട്രന്റ് പരാതിയിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള എൻ ബി എഫ് സിയുടെ ശാഖയ്ക്കോ രജിസ്ട്രാർലേ ഓഫീസിനോ, 15-ാം വകുപ്പ്, ഉപവകുപ്പ് (3) ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള നിയുക്ത നോഡൽ ഓഫീസറെ കൂടി അറിയിച്ചുകൊണ്ട് അയച്ചു കൊടുക്കണം. കൂടാതെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ, അനുനയത്തിലൂടെയോ, മദ്യസംഗമത്തിലൂടെയോ, പരാതികാരനും എൻ.ബി.എഫ്.സി.യുമായി, ഒത്തു തീർപ്പിലൂടെ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നത് സാദ്ധ്യമാക്കാൻ പരിശ്രമിക്കണം.

2. പരാതിയിൽ ഒത്തുതീർപ്പ് സാദ്ധ്യമാകുന്ന കാര്യത്തിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാന് യുക്തവും ന്യായവുമെന്ന് ബോദ്ധ്യമുള്ള നടപടിക്രമം പാലിക്കാം. എൻ.ബി.എഫ്.സി. രഖോമൂലം സമർപ്പിച്ച കാര്യങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ അഭിപ്രായം സമർപ്പിക്കാൻ പരാതികാരനോ പരാതികാരിയ്ക്കോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അവസരം നൽകണം. ഓംബുഡ്സ്മാനെ അഭിപ്രായത്തിൽ ഇരുകക്ഷികളും രവേകളായി സമർപ്പിച്ച തളിവോ, എഴുതി നൽകിയ വിവരങ്ങളോ, ഒരു തീരുമാനത്തിലാണിത് വേണ്ടത്ര നിർണ്ണായകമല്ലെങ്കിൽ ഒരു ന്യായമായ പരിഹാരം സാദ്ധ്യമാക്കാൻ ഓംബുഡ് സ്മാന് എൻ.ബി.എഫ്.സി. യുടെയും, പരാതികാരന്റേയും ഒരുമിച്ചുള്ള ഒരു

മീറ്റിംഗ് നടത്താം. അത്തരം ഒരു ഒത്തുതീർപ്പിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ തളിവുകൾ സംബന്ധിച്ച ഏതെങ്കിലും ചർച്ചകൾക്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കില്ല.

3. അനുരഞ്ജനയോഗം കൂടുകയും, പരസ്പരം സമതപരകാരമുള്ള ഒത്തു തീർപ്പിലൊത്തുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ, യോഗനടപടികളും, തീരുമാനത്തിലൊത്തായത് ഇരുവരും സമതീയാചാരണവും രേഖപ്പെടുത്തി ഇരുവരും ഒപ്പു വയ്ക്കുകയും വേണം.

4. താഴെ പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും സാഹചര്യത്തിൽ പരാതികൾ പരിഹാരമുണ്ടായതായി ഓംബുഡ്സ്മാൻ കണക്കാക്കാം.

a) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഇടപെടൽ മൂലമേ, പരാതിക്കാരന്റെ ആവലാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുമ്പോൾ.

b) അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയും മദ്ധ്യസ്ഥതയിലൂടെയും ഓംബുഡ്സ്മാൻ നടത്തുന്ന പരിശ്രമഫലമായി പരാതിക്കാരൻ തന്റെ പരാതിയുടെ പരിഹാരം എങ്ങനെയെന്ന് എന്തെങ്കിലും പരിഹരിക്കപ്പെടുവെന്ന് രേഖാമൂലമോ, അല്ലാതെയോ സമതീയാചാരണമുണ്ടാകുമ്പോൾ

c) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ, എൻ.ബി.എഫ്.സി. നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങളും കീഴ്വഴക്കങ്ങളും കർശനമായി പാലിച്ചിരിക്കുകയും അപരകാരം പരാതിക്കാരനെ അനുയോജ്യമായ വഴികളിലൂടെ അറിയിച്ചിരിക്കുകയും, അതിന് പരാതിക്കാരന് എന്തെങ്കിലും എതിരഭിപ്രായങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ അവ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള കാലപരിധിയ്ക്കുള്ളിൽ കിടന്നിരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ള അവസരങ്ങളിൽ

5) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുന്നിലുള്ള നടപടികൾ ഏകതാനതാ (summary) സ്വഭാവമുള്ളതാണ്.

**12. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ന്യായവിധി (Award)**

1) ഉഭയസമതത്വോടെ ഒരു നിശ്ചിതകാലാവധിയിലുള്ള ഒരു പരാതിക്ക് തീർപ്പുണ്ടാക്കാൻ കഴിഞ്ഞില്ലെങ്കിൽ, കക്ഷികൾക്ക് അവരുടെ കസ്റ്റ്, രേഖാമൂലമോ ഒരു മീറ്റിങ്ങിലോ അവതരിപ്പിക്കാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അവസരം നൽകുകയും പരാതി അനുവദിച്ചുകൊണ്ടോ നിരസിച്ചു കൊണ്ടോ അഭിപ്രായത്തിന് ഒരു അവാർഡ് പാസ്സാക്കുകയും ചെയ്യാം.

2) കക്ഷികൾ തന്റെ മുമ്പിൽ സമതീയാചാരണമില്ലാതെ തളിവുകളും നിലവിലുള്ള കീഴ് വഴക്കങ്ങൾക്ക് ആധാരമായ തത്വങ്ങളും റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാവധിയിൽ



പുറപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളും ഉത്തരവുകളും, മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങളും അതുപോലെ അദ്ദേഹത്തിന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ പരാതികൾ പരസക്തമെന്നുതോന്നുന്ന മറ്റ് ഘടകങ്ങളും ഓംബുഡ്സ്മാൻ കണക്കിലെടുക്കണം.

- 3) അവാർഡു പാസാക്കുമ്പോൾ അതിനുള്ള കാരണങ്ങൾ ചുരുക്കത്തിൽ പറയണം.
- 4) ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഒരു പരാതി അനുവദിച്ചുകൊണ്ട് നൽകുന്ന അവാർഡിൽ, ഒരു എൻ.ബി.എഫ്.സി.യുടെ പര്യായകേ കടമകൾ പരാവർത്തികമാക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഏതെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ ചർച്ചയിരിക്കണം. ഇതിനു പുറമെയും, മറ്റ് തരത്തിലും എൻ.ബി.എഫ്.സി.യുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുണ്ടായ നരീകൃതങ്ങളുള്ള വീഴ്ചകാരണമോ, പരാവർത്തിമൂലമോ പരാതികാരനു നൽകേണ്ടതായ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന്റെ തുകയും അവാർഡിൽ കാണിച്ചിരിക്കണം.
- 5) ഉപവകുപ്പ് (4)-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നത് എന്താണെങ്കിലും, ഒരു എൻ.ബി.എഫ്.സി. യുടെ വീഴ്ചയുടേയോ, പരാവർത്തിയുടേയോ ഫലമായി യഥാർത്ഥത്തിൽ നഷ്ടമായ തുക അല്ലെങ്കിൽ ഒരു മില്യൺ രൂപ ഏതാണോ കുറവ് ആ തുകയിൽ കൂടുതൽ നഷ്ടപരിഹാരമായി നൽകിക്കൊണ്ട് ഒരവാർഡ് പാസാക്കാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമുണ്ടായിരിക്കില്ല.
- 6) പരാതികാരൻ അനുഭവിച്ച സമയനഷ്ടം, ചിലവുകൾ, ക്ലേശം, മനോപീഡനം എന്നിവ പരിഗണിച്ച് ഒരു ലക്ഷം രൂപയിൽ കവിയാതെ തുക നഷ്ടപരിഹാരമായി ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകാം.
- 7) അവാർഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് പരാതികാരനും എൻ.ബി.എഫ്.സി ക്കും സൗജന്യമായി അയച്ചുകൊടുക്കണം.
- 8) പരാതികാരൻ, എൻ.ബി.എഫ്.സി.ക്കും, ബന്ധപ്പെട്ട ഓംബുഡ്സ്മാനും, അവാർഡിന്റെ പകർപ്പ് കിട്ടി 30 ദിവസത്തിനകം അവാർഡ് ക്ലെയിമിന്റെ പൂർണ്ണവും, അവസാനത്തേയായ തീർപ്പാണെന്നും അത് സ്വീകരിക്കുന്നതുവെന്നും കാണിച്ച് ഒരു കത്ത് സമർപ്പിക്കണം.

എന്നാൽ, പരാതികാരൻ വകുപ്പ് 14, ഉപവകുപ്പ്(1) പരകാരം അപ്പീൽ സമർപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മേൽപരകാരമുള്ള സമതപത്നം സമർപ്പിക്കേണ്ടതില്ല.

9) അവാർഡ് സ്വീകരിച്ചവർക്കാണ് പരാതികാരന്റെ രഖോമൂലമായ സമമതപത്രം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു മാസത്തിനകം എൻ.ബി.എഫ്.സി. വകുപ്പ് 14 ഉപവകുപ്പ് (1) അനുസരിച്ചുള്ള അപ്പീൽ സമർപ്പിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ ഉപവകുപ്പ് (8) പ്രകാരം അവാർഡ് അനുസരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുകയും, പരാതികാരനെയും ഓംബുഡ്സ്മാനെയും അക്കാര്യം അറിയിക്കുകയും വരണം.

**13. പരാതി തള്ളിക്കളയൽ**

1. ഓംബുഡ്സ്മാൻ, താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഏതു ഘട്ടത്തിൽ വെച്ചും, ഒരു പരാതി തള്ളിക്കളയാം.
  - a. സമർപ്പിച്ച പരാതി, പദ്യതിയുടെ വകുപ്പ് 8-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള സാഹചര്യത്തിലുള്ള പരാതിയല്ലാതിരിക്കുമ്പോൾ,
  - b. ആവശ്യപ്പെടാത്ത നഷ്ടപരിഹാരം പദ്യതിയിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള സാമപത്രിക പരിധിക്ക് പുറത്താകുമ്പോൾ,
  - c. സമർപ്പിക്കപ്പെടാത്ത പരാതി പരിഗണിക്കുന്നതിനുവേണ്ടി വിപുലമായ രീതിയിൽ രവേകളും, വാക്കാലുള്ള തളിവുകളും ആവശ്യമായി വരുമ്പോഴും പരാതി നടപടികൾ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാൻ ഉപയുക്തമാവാതെ വരുമ്പോഴും,
  - d. മതിയായ കാരണങ്ങളില്ലാതെ സമർപ്പിക്കപ്പെടാത്ത പരാതി,
  - e. സമർപ്പിച്ച പരാതി, പരാതികാരൻ ന്യായമായതും ആവശ്യമുള്ളതുമായ ജാഗ്രതയോടെ പിന്തുടരാതിരിക്കുമ്പോൾ,
  - f. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ പരാതികാരൻ നഷ്ടമോ, അസൗകര്യമോ, കഷ്ടമോ നേടേണ്ടിവന്നിട്ടില്ല എന്ന് തൃപ്തിപ്പെടുത്തുമ്പോൾ,
2. നടപടിയിലെ ഏതെങ്കിലും ഘട്ടത്തിൽ പരാതികു കാരണമായ കാര്യം ഏതെങ്കിലും കോടതിയുടെയോ, ആർബിട്രേറ്ററുടെയോ ഫോറത്തിന്റേയോ, കീഴിൽ വിചാരണയിലാണോ, അതേ കോടതി, ആർബിട്രേറ്റർ, ഫോറം എന്ന് വിധി പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ളതാണോ എന്ന് ബോധ്യമായാൽ കാരണസഹിതം പരാതി തള്ളിക്കളഞ്ഞുകൊണ്ട് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഉത്തരവ് പാസ്സാക്കാം.

**14. അപ്‌പലറ്റ് അതോറിറ്റിക്കു മുഖ്പിൽ അപ്‌പീൽ സമർപ്പണം**

1. വകുപ്പ് 12 പ്‌രകാരം 13-ാം വകുപ്പിൻറെ (c) മുതൽ (f) വരെയുള്ള ഉപവകുപ്പുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന കാരണങ്ങളാൽ പരാതി നിരസിക്കപ്പെടെ അവാർഡുമൂലം പ്‌രയാസമനുഭവിക്കുന്ന ഒരു പരാതികാരൻ അവാർഡിൻറെയോ, പരാതി നിരസിച്ചതിൻറെയോ, അറിയിപ്പു ലഭിച്ചു, 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അപ്‌പലറ്റ് അതോറിറ്റിക്കു മുൻനിൽ അപ്‌പീൽ സമർപ്പിക്കാം.

എന്നാൽ എൻ.ബി.എഫ്.സി.യുടെ കാര്യത്തിൽ, വകുപ്പു (12) ഉപവകുപ്പ് (8) അനുസരിച്ച്, അവാർഡ് സമർപ്പിച്ചുകൊണ്ടുള്ള പരാതികാരൻറെ കത്ത് ലഭിച്ച തീയതി മുതലാണ് ഈ 30 ദിവസത്തെ കാലാവധി ആരംഭിക്കുന്നത്. ഇതൊക്കെയൊന്നിടയിലും, അപേക്ഷകൻ കാലാവധിക്കുള്ളിൽ അപ്‌പീൽ സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയാത്തതിന് തക്കതായ കാരണമുണ്ടെന്ന് അപ്‌പലറ്റ് അതോറിറ്റിക്കു ബോധ്യമായാൽ, കൂടുതൽ സമയം, സാധാരണയായി 30 ദിവസത്തിൽ കവിയാത്ത കാലാവധിക്കുള്ളിൽ, അപ്‌പീൽ സമർപ്പിക്കാൻ അനുവാദം നൽകാം.

ചെയർമാൻ, മാനജിംഗ് ഡയറക്ടർ, ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ അല്ലെങ്കിൽ തുല്യപദവിയിലുള്ള മറ്റെങ്ങെങ്കിലും ഓഫീസർ എന്ന്‌നിവരിൽ ആരുടെയെങ്കിലും മുൻകൂർ അനുമതിയോടുകൂടി മാത്രമേ, എൻ.ബി.എഫ്.സി. അപ്‌പീൽ സമർപ്പിക്കാവൂ.

2. കക്ഷികൾക്ക് പറയാനുള്ളത് പറയാൻ ന്യായമായ അവസരം നൽകിയശേഷം, അപ്‌പലറ്റ് അതോറിറ്റിക്കു

- a) അപ്‌പീൽ തള്ളാം
- b) അവാർഡ് തള്ളികളഞ്ഞുകൊണ്ട് അപ്‌പീൽ അനുവദിക്കാം
- c) അപ്‌പലറ്റ് അതോറിറ്റിക്കു അവശ്യവും യുക്തവുമാണെന്ന് കരുതുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, പരാതിയിൽ ഒരു പുതിയ തീർപ്പു കല്പിക്കാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ തിരിച്ചടയ്ക്കാം.
- d) അവാർഡിൽ ഭേദഗതികൾ വരുത്തി അപ്‌രകാരം ഭേദഗതി ചെയ്ത അവാർഡു നടപ്പിലാക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കാം, അല്ലെങ്കിൽ
- e) അതോറിറ്റിക്കു യുക്തമെന്ന് തോന്നുന്ന മറ്റെങ്ങെങ്കിലും ഉത്തരവ് പാസ്സാക്കാം.

3. അപ്ലൈഡ് അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവിന് വകുപ്പ് 12-ന് കീഴിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പുറപ്പെടുവിച്ച അവാർഡിനോ, വകുപ്പ് 13 അനുസരിച്ച പരാതി നിരസിച്ച ഉത്തരവിനോ തുല്യമായ ഫലമുണ്ടായിരിക്കും.

**4. അവാർഡു നടപാടുകളും നിരവേറലും**  
 പരാതിക്കാരനുമായി ഉണ്ടാക്കിയ ഒത്തുതീർപ്പോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പുറപ്പെടുവിച്ച അവാർഡോ അത് അന്തിമമാവുമ്പോൾ ആ തീയതി മുതൽ 15 ദിവസത്തിനകം റിസർവ്വ് ബാങ്ക്‌ക്ക് ഇതു സംബന്ധമായ ഒരു റിപ്പോർട്ടു സമർപ്പിക്കണം. ഒത്തുതീർപ്പോ അവാർഡോ, നടപടി വരുത്താതിരിക്കുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ പരാതിക്കാരന് റിസർവ് ബാങ്ക്‌നോട് പരാതിപ്പടാം. റിസർവ് ബാങ്ക്‌, 1934-ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻ്റർനാഷണൽ ബാങ്കിംഗ് വ്യവസ്ഥകളനുസരിച്ച് യുക്തമായ നടപടി സ്വീകരിക്കാം.

**15. എൻബിഎഫ്സികൾ, പദ്ധതിയെക്കുറിച്ചുള്ള പരധാനവിവരങ്ങൾ, പൊതുജനങ്ങളുടെ അറിവിലേക്കായി പ്ലാൻ്റെർ്ഷിപ്പിനുക.**  
**(ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, തദ്ദേശഭാഷ എന്തിനായി)**

1. ഈ പദ്ധതിയിലുൾപ്പെടെ എൻ.ബി.എഫ്.സി.കൾ പദ്ധതിയുടെ ഉദ്ദേശം, പരാതിക്കാരൻ പരാതി സമർപ്പിക്കുമ്പോൾ ഓംബുഡ്സ്മാനെ ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ മേൽവിലാസവിവരങ്ങൾ എന്തിനായി തങ്ങളുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ശാഖകളിലും ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ശാഖ സന്ദർശിക്കുന്ന ആളുകൾക്ക് പദ്ധതിയെ കുറിച്ച് മതിയായ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുവാനും, പ്ലാൻ്റെർ്ഷിപ്പിനുകൾ ഉറപ്പു വരുത്തണം.

2. ഈ പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടെ എൻ.ബി.എഫ്.സി.കൾ പദ്ധതിയുടെ ഒരു പകർപ്പ്, വായിച്ചറിയാൻ വേണ്ടി ഓഫീസിലെ നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥൻ വശം ലഭ്യമാക്കണം. പദ്ധതി സംബന്ധമായ വിവരങ്ങൾ ഇപ്രകാരം ലഭിക്കുമെന്ന് ഈ വകുപ്പിന്റെ ഉപവകുപ്പ് (1) പ്രകാരമുള്ള നോട്ടീസിനോടൊപ്പം പ്ലാൻ്റെർ്ഷിപ്പിനുകണം. പദ്ധതിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് അവരുടെ വെബ് സൈറ്റുകളിലും കൈമാറ്റം.

3. (i) പദ്ധതിയിലുൾപ്പെടുന്ന എൻ.ബി.എഫ്.സി.കൾ, അവരുടെ ഹെഡ്/രജിസ്ട്രാർ്/ റീജിയണൽ/സോണൽ ഓഫീസുകളിൽ നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ നിയമിക്കുകയും ആ വിവരം ഓംബുഡ്സ്മാനെ എല്ലാ

ഓഫീസുകളിലും അറിയിക്കുകയും വേണം. (ii) ഇപ്രകാരം നിയമിക്കപ്പെടേണ്ട നോഡൽ ഓഫീസർമാർ കമ്പനിയെ പരിമിതമാക്കുന്നതിനോടുകൂടിയും കമ്പനിയ്ക്ക് കൈമാറ്റം സമർപ്പിക്കപ്പെടുന്ന പരാതികളെക്കുറിച്ച് ഓംബുഡ്സ്മാന് വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഉത്തരവാദികളായിരിക്കും. (iii) എവിടെയെങ്കിലും, എൻ.ബി.എഫ്.സി.യുടെ ഒന്നിൽ കൂടുതൽ സോണുകളോ റീജിയണൽ ഓഫീസുകളോ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന് അധികാരപരിധിയിൽ വന്നാൽ നോഡൽ ഓഫീസറുമാരിൽ ഒരാളെ ആ സോണുകളിലെ / റീജിയണലുകളിലെ മുഖ്യ നോഡൽ ഓഫീസറായി നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യണം.

\*\*\*\*\*

**അഭ്യായം V**

**പലവക കാര്യാലയങ്ങൾ**

**16. പര്യാസങ്ങൾ ഒഴിവാക്കൽ**

പദ്യതിയുടെ വിവധവകുപ്പുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് എന്തെങ്കിലും പര്യാസം ഉണ്ടായാൽ 1934-ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻസ്ത്യൂട്ട് ആക്ട്, അലൈൻമെന്റിൽ ഈ പദ്യതിക്ക് അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ, പര്യാസങ്ങൾ ദൂരീകരിക്കാൻ, അവശ്യവും ഉചിതവുമായ നിയമങ്ങൾ, റിസർവ് ബാങ്കിന് നിർമ്മിക്കാം.

\*\*\*\*\*

എൻബിഎഫ്സി

ഓംബുഡ്സ്മാന്ററെ

മേൽവിലാസവും,

പ്രവർത്തന മഖേലകളും

ക്രമ നം.	സന്ദർഭം	എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാന്ററെ മേൽവിലാസം	പ്രവർത്തന മഖേലകൾ
1	ചന്തൈ	C/o റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ ഫോർട്ട് ഗ്ലാസിസ്, ചന്തൈ - 600 001  എസ്റ്റിഡി കോഡ് : 044. ഫോൺ നമ്പർ: 25395964. ഫാക്സ് നമ്പർ: 25395488	തമിഴ് നാട്, ആൻഡമാൻ ആന്റ് നിക്കോബാർ ദ്വീപ്, കർണാടക, അന്ധപ്രദേശ്, തലിങ്കാന, കരള, യൂണിയൻ ടെറിടറി ഓഫ് ലക്ഷദ്വീപ് ആൻഡ് യൂണിയൻ ടെറിറ്ററി ഓഫ് പോണ്ടിച്ചെരി
2	മുംബൈ	C/o റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, ആർബിഐ ബെങ്കുള ഓഫീസ് ബിൽഡിംഗ്, മുംബൈ സന്ദർശന റെയിൽവേ സ്റ്റേഷനത്തിൽവശം, ബെങ്കുള, മുംബൈ - 400 008.	മഹാരാഷ്ട്ര, ഗോവ, ഗുജറാത്ത്, മധ്യപ്രദേശ്, ഛത്തീസ്ഗഢ്, യൂണിയൻ ടെറിടറി ഓഫ് ദാദ്ര ആൻഡ് നഗർ ഹവലി, ദാമൻ ആൻഡ് ഡിയു
3	ന്യൂ ഡൽഹി	C/o റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, സൻസദ് മാർഗ്, ന്യൂ ഡൽഹി - 110001  എസ്റ്റിഡി കോഡ് : 011. ഫോൺ നമ്പർ: 23724856. ഫാക്സ് നമ്പർ: 23725218-19	ഡൽഹി, ഉത്തർപ്രദേശ്, ഉത്തരാഖണ്ഡ്, ഹരിയാന, പഞ്ചാബ്, യൂണിയൻ ടെറിടറി ഓഫ് ചണ്ഡീഗഢ് ഹിമാചൽ പ്രദേശ്, ആൻഡ് രാജസ്ഥാൻ ആൻഡ് സർഗേർ ഓഫ് ജമ്മു ആൻഡ് കാശ്മീർ

4	കൊൽക്കത്ത	C/o റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 15, നതോജി സുബാഷ് റോഡ്, കൊൽക്കത്ത - 700 001  എസ്റ്റിമിറ്റഡ് കോഡ് : 033. ഫോൺ നമ്പർ: 22304982. ഫാക്സ് നമ്പർ: 22305899	വെസ്റ്റ് ബംഗാൾ, സിക്കിം, ഒഡീഷ, അസാം, അരുണാചൽ പർദേശ്, മണിപൂർ, മേഘാലയ, മിസ്സോറം, നാഗാലാന്റ്, ത്രിപുര, ബിഹാർ, ജാർഖണ്ഡ്
---	-----------	--	--



അനുബന്ധം II

എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാനു സമർപ്പിക്കാനുള്ള പരാതിയുടെ ഫോറം.  
(പരാതിക്കാരൻ പുരിപ്പിക്കണേടത്)

എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാൻ,

ഓംബുഡ്സ്മാനുടെ ഓഫീസിന്റെ സ്ഥലം .....

പ്രിയപ്പെട്ട സർ,

വിഷയം: .....എതിരെയുള്ള പരാതി (എൻബിഎഫ്സി ശാഖയുടെ പേര്) ..... (എൻബിഎഫ്സിയുടെ പേര്) പരാതിയുടെ വിശദവിവരങ്ങൾ താഴെ കണ്ടുകൊടുക്കുന്നു.

1. പരാതിക്കാരന്റെ പേര് .....

2. പരാതിക്കാരന്റെ പൂർണ്ണ മേൽവിലാസം .....

.....

.....

പിൻ കോഡ് .....

ഫോൺ / ഫാക്സ് നമ്പർ .....

ഇ മെയിൽ .....

3. പരാതിയ്ക്ക് പാത്രമായ എൻബിഎഫ്സിയുടെ പേരും പൂർണ്ണ മേൽവിലാസവും

.....

.....

പിൻ കോഡ് .....

ഫോൺ / ഫാക്സ് നമ്പർ .....

ഇ മെയിൽ .....

4. എൻബിഎഫ്സിയിലുള്ള അക്രൺടിന്റെ വിവരങ്ങൾ

.....

(പരാതിയിൽ പരാമർശിക്കുന്ന വിഷയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിക്ഷേപ / വായ്പാ അക്രൺടുകളുടെ നമുപർ, തരം)

5. (a) പരാതിക്കാരൻ എൻബിഎഫ്സിയ്ക്ക് ക്ലൈന്റ് നിലവേണത്തിന്റെ തീയതി (നിവേദനത്തിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഇതോടൊപ്പം വയ്ക്കുക)

(b) പരാതിക്കാരൻ ഓർമ്മപ്പെടുത്തൽ കർതൃവല്ലതും അയച്ചോ? അയച്ചു / ഇല്ല

(ഓർമ്മപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുവയ്ക്കുക)

.....

6. പരാതിയിലടങ്ങിയിട്ടുള്ള വിഷയം (പദ്ധതിയുടെ 8-ാം വകുപ്പ് നോക്കുക)

.....

.....

7. പരാതിയുടെ വിശദവിവരങ്ങൾ

(സ്ഥലം പരാമർശിക്കിച്ച് പരസ്യകേ ഷീറ്റ് വയ്ക്കുക)

.....

.....

.....

.....

.....

8. എന്തെങ്കിലും മറുപടി (പരാതി എൻബിഎഫ്സിയ്ക്ക് ലഭിച്ചശേഷം 30 ദിവസത്തിനകം) എൻബിഎഫ്സിയിൽ നിന്നും ലഭിച്ചോ? ലഭിച്ചു / ഇല്ല. (ലഭിച്ചു എന്താണെങ്കിൽ മറുപടിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് വയ്ക്കുക.)

9. എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ നിന്നും ആവശ്യപ്പെടുന്നത് പരിഹാരത്തിന്റെ സ്വഭാവം

.....

(ക്ലെയിമിന് അവലംബമായി രഖോ മൂലമുള്ള തളിവ് വയ്ക്കുക)

10. പരാതിക്കാരൻ നൽകിയ ക്ലെയിമിന്റെ സ്വഭാവവും നഷ്ടപരിഹാരമായി ആവശ്യപ്പെടുന്നത് തുകയും (പദ്യതിയുടെ 12(5), 12(6) എന്ന് വകുപ്പുകൾ നോക്കുക) Rs. ....

11. ഇതോടൊപ്പം വയ്ക്കുന്ന രഖേകളുടെ പട്ടിക:

(രഖേകളുടെ പകർപ്പുകൾ വയ്ക്കുക)

12. പരഖ്യാപനം

(i) ഞാൻ / ഞങ്ങൾ / താഴെപ്പറയുന്ന പരാതിക്കാരൻ / പരാതിക്കാർ പരഖ്യാപിക്കുന്നതെന്തെന്താൽ

a. മുകളിൽ ക്ലെയിമിന് വിവരങ്ങൾ സത്യവും ശരിയായിട്ടുള്ളതാകുന്നു.

b. ഞാൻ / ഞങ്ങൾ, മുകളിലെ കളങ്ങളിലും ഇതോടൊപ്പമുള്ള രഖേകളിലും ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ മറച്ചുവയ്ക്കുകയോ തെറ്റായി ധരിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല.

(ii) ഈ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നത്, പദ്യതിയുടെ 9(A)(a), (b) വകുപ്പുകൾ കനുസൃതമായി കാലാവധി കണക്കാക്കി ഒരു വർഷം കഴിയുന്നതിനു മുമ്പാണ്.

(iii) ഈ പരാതിയിലെ വിഷയം ഞാനോ / ഞങ്ങളോ വിഷയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടിട്ടുള്ള മറ്റ് കക്ഷികളോ, എന്റെ അറിവിൽ ഇതിനുമുമ്പ് എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാനിന്റെ സവിധത്തിൽ ക്ലെയിമിന് സമർപ്പിച്ചിട്ടില്ല.

(iv) ഈ പരാതിയിലെ ഒന്നിലധികം വിഷയം ഏതെങ്കിലും കോടതിയിൽ വിധികല്പിച്ചിട്ടുള്ളതല്ല. ഇത് ഏതെങ്കിലും കോടതിയുടെയോ, ആർബിട്രേറ്ററിന്റെയോ, ഫോറത്തിന്റെയോ മുമ്പിൽ തീരുമാനം പരീക്ഷിച്ചു കിടക്കുന്നില്ല.

(v). ഞാൻ / ഞങ്ങൾ, എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാനു സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള വിവരങ്ങളോ രേഖകളോ, എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാനുടെ വീക്ഷണത്തിൽ, ഞാൻ / ഞങ്ങൾ നൽകിയ പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിന് ആവശ്യമെന്തെന്നുതോന്നിയാൽ വളിപ്പടുത്തുന്നതിനു ഞാൻ / ഞങ്ങൾ എൻബിഎഫ്സിയെ അധികാരപ്പെടുത്തുന്നു.

(vi). ഞാൻ / ഞങ്ങൾ, എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി 2018 ലെ ഉള്ളടക്കം മലസസിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

വിശ്വാസപൂർവ്വം

(പരാതിക്കാരന്റെ ഒപ്പ്)

**നോമിനേഷൻ** - (പരാതിക്കാരൻ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ പരതിനിധി തനിക്കുവേണ്ടി എൻബിഎഫ്സിയുടെ മുഖിലോ, എൻബിഎഫ്സി ഓംബുഡ്സ്മാനുടെ ഓഫീസിലോ ഹാജരാകണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്നവരുടെകീഴിൽ താഴെപ്പറയുന്ന പരഖ്യാപനം സമർപ്പിക്കണം.)

'മുകളിൽ പരേ പരഞ്ഞിരിക്കുന്ന പരാതിക്കാരനായ / പരാതിക്കാരായ ഞാൻ / ഞങ്ങൾ അഡ്വക്കേറ്റോലാൽ ശ്രീ / ശ്രീമതി ..... (മേൽവിലാസം) യെ ..... പരാതി സംബന്ധമായ എല്ലാ നടപടികളിലും എന്റെ / ഞങ്ങളുടെ പരതിനിധിയായി നോമിനേറ്റു ചെയ്യുന്നു. അദ്ദേഹം നടത്തുന്ന പരസ്ടാവനകൾ, സമതം പരകടിപ്പിക്കൽ, നിരാകരണങ്ങൾ എന്നിവ എനിക്ക് ഞങ്ങൾക്ക് ബാധിതമായിരിക്കുമെന്ന് ഞാൻ ഉറപ്പുതരുന്നു. അദ്ദേഹം എന്റെ ഞങ്ങളുടെ സാന്നിദ്ധ്യത്തിൽ താഴെ ഒപ്പിട്സിരിക്കുന്നു.

സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

(പരതിനിധിയുടെ ഒപ്പ്)

(പരാതിക്കാരന്റെ ഒപ്പ്)

**Note:** ഓൺ ലൈനിൽ കൂടി സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതി ഒപ്പുവയ്ക്കേണ്ടതില്ല.