THE RESERVE BANK –
Integrated Ombudsman Scheme, 2021:

The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021:

Salient Features

Scheme covers customers of the following Regulated entities: -

- Any Bank
- Any NBFCs, other than Core Investment Company (CIC), an Infrastructure Debt Fund-Non Banking Financial Company (IDF-NBFC), a Non-Banking Financial Company - Infrastructure Finance Company (NBFC-IFC), a company in resolution or winding up/liquidation, or any other NBFC specified by the Reserve Bank
- Any System participant as defined under Payment and Settlement Systems Act, 2007

Grounds for filing a complaint by a customer:

Any act or omission of above-mentioned regulated entities resulting in deficiency in Service

Grounds for non-maintainability of a Complaint:

No complaint for deficiency in service shall lie under the Scheme in matters involving:

- commercial judgment/commercial decision of a Regulated Entity
- a dispute between a vendor and a Regulated Entity relating to an outsourcing contract
- a grievance not addressed to the Ombudsman directly
- general grievances against Management or Executives of a Regulated Entity
- a dispute in which action is initiated by a Regulated Entity in compliance with the orders of a statutory or law enforcing authority
- a service not within the regulatory purview of the Reserve Bank
- a dispute between Regulated Entities; and
- a dispute involving the employee-employer relationship of a Regulated Entity

How can a customer file complaint?

Written representation to NBFC concerned

At the end of one month →

If reply is not received from NBFC or customer remain dissatisfied with the reply of NBFC

If customer has not approached any forum →

File a complaint with NBFC Ombudsman (not later than one year after the reply from NBFC)

How does Ombudsman take decision?

- Proceedings before Ombudsman are summary in nature
- Promotes settlement through conciliation. If not reached, can issue Award/Order

Can a customer appeal, if not satisfied with decision of Ombudsman?

Yes, If Ombudsman's decision is appealable. Appellate Authority: Executive Director in-Charge of the Department of the Reserve Bank administering the scheme.

Note:

- This is an Alternate Dispute Resolution mechanism
- Customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal at any stage
- Refer to www.rbi.org.in for further details of the Scheme

ദ റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ , 2021:
<u>പ്രധാന സവിശേഷതകൾ</u>
താഴെ പറയുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളിലെ കസ്റ്റമർമാരാണ് ഈ സ്കീമിൽ പെടുന്നത്
• **ഏത് ബാങ്കും**
• കോർ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് കമ്പനി (CIC) അല്ലാതുള്ള ഏത് NBFC യും ഒരു ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഡെബ്റ്റ് ഫണ്ട് ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി IDF-NBFC ഒരു ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി NBFC-IFC - തീർപ്പ് ആയതോ ഫിനാൻസ് കമ്പനി അടച്ചുപൂട്ടൽ / ലിക്വിഡേഷനിൽ ഉള്ളതോ ആയ കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നിഷ്കർഷിച്ചതുപോലുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും NBFC
• 2007 ലെ പെയ്മെന്റ് ആന്റ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റത്തിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരമുള്ള ഏതെങ്കിലും സിസ്റ്റം പാർട്ടിസിപ്പന്റ്
കസ്റ്റമർമാർക്ക് ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാൻ കാരണങ്ങൾ
സേവനത്തിൽ അപര്യാപ്തത വരുത്തുന്നതിലേക്ക് വഴി തെളിക്കുന്ന, മുകളിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന നിയന്ത്രിത കമ്പനികളുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തിയോ വിട്ടു പോകാലോ
ഒരു പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യാതിരിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ :
താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ സേവനങ്ങളിലെ അപര്യാപ്തതയെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ സ്കീമിനു കീഴിൽ വരുന്നില്ല.
• ഒരു റെഗുലേറ്റഡ് / നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ കമേർഷ്യൽ വിധി / വാണിജ്യ വിധി / കമേർഷ്യൽ തീരുമാനം വാണിജ്യ തീരുമാനം
• ഒരു കോൺട്രാക്ട് / ഉടമ്പടി ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്യുന്നതുമായി

ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു വെൻഡറും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം.
• **നേരിട്ട് ഓംബുഡ്സ്മാന് നൽകുന്നതല്ലാത്ത പരാതി**
• ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവ്മാർക്ക് പരാതിയുള്ള പൊതു പരാതി
• ഒരു സ്റ്ററ്റ്യൂട്ടറി അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അധികാരിയുടെ ഉത്തരവുകലനുസരിച്ചു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം തുടങ്ങിവെച്ച പ്രവർത്തനത്തിന്മേലുള്ള തർക്കം
• റിസർവ് ബങ്കിന്റെ നിയന്ത്രിത പരിധിക്കുള്ളിലല്ലാത്ത സേവനം
• നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം
• ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിലെ ജീവനക്കാരും തൊഴിൽദാതാവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം
ഒരു കസ്റ്റമർ പരാതി നൽകുന്നതെങ്ങനെ ?
ബന്ധപ്പെട്ട NBFC ക്കുള്ള എഴുതി തയ്യാറാക്കിയ നിവേദനം
ഒരു മാസത്തിന്റെ അവസാനം
NBFC യിൽ നിന്നും മറുപടി ലഭിച്ചില്ലായെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ NBFC യുടെ മറുപടിയിൽ കസ്റ്റമർ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ
കസ്റ്റമർ ഒരു ഫോറത്തിനെയും സമീപിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ
NBFC ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഫയൽ പരാതി നല്കുന്നു (NBFC യിൽ നിന്നുള്ള മറുപടിക്കുശേഷം ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ)
ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതെങ്ങനെ ?
• ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുന്നിലുള്ള നടപടി ക്രമങ്ങൾ ......
• സമവായത്തിലൂടെയുള്ള തീർപ്പ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു. ഒത്തുതീർപ്പിലെത്തി ചെർന്നില്ലെങ്കിൽ അവാർഡ് / ഓർഡർ പുറപ്പെടുവിക്കും
ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമാര്മാർക്ക്

അപ്പീൽ പോകാമോ?
അതെ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ അപ്പീൽ പോകാമെങ്കിൽ അപ്പെലെറ്റ് അതോറിറ്റി / അധികാരി റിസർവ് ബാങ്കിലെ സ്കീം നടപ്പിലാക്കുന്ന വകുപ്പിന്റെ ചാർജുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ
കുറിപ്പ് :
• ഇത് പകരം വയ്ക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനമാണ്.
• കസ്റ്റമർക്ക് ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരാതി പരിഹാരത്തിനായി മറ്റേതൊരു കോടതിയും / ഫോറത്തെയും / അധികാരിയും സമീപിക്കാനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്
• സ്കീമിനെക്കുറിച്ച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കായി *www.rbi.org.in* റെഫർ ചെയ്യുക.