

ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്കാൻ സ്കീം 2021-ന്റെ മുഖ്യ സവിശേഷതകൾ

2021 നവംബർ 12-ന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ സമാരംഭിച്ച ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്കാൻ സ്കീം.

സ്കീമിന്റെ ചില പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

- ഏത് ഭാഷയിലും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗിനുമായി ആർബിട്രേഷനിൽ ഒരു കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് കേന്ദ്രം സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- നിർദ്ദിഷ്ട ഒഴിവാക്കലുകളുടെ ഒരു പട്ടിക സഹിതം ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനമായി സ്കീം 'സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തത' എന്നതിനെ നിർവ്വചിക്കുന്നു.
- സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒരു പരാതി നൽകാം:
 - പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള പരാതി നൽകുകയും, ബാങ്ക് പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കുകയും, കൂടാതെ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തിപ്പെടാതിരിക്കുകയുമാണെങ്കിൽ.
 - ബാങ്കിൽ പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസമായിട്ടും പരാതിക്കാരന് മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചില്ല.
- പരാതിക്കാരന് ബാങ്കിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു വർഷത്തിനകം അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷത്തിനും 30 ദിവസത്തിനും ഉള്ളിൽ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.
- ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾക്കായി സ്കീമിന് കീഴിൽ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്കാനോട് പരാതിപ്പെടാൻ കഴിയില്ല
 - പരാതി ഒരു ഓംബുഡ്സ്കാന്റെ മുമ്പാകെ ഇതിനകം തീർപ്പാക്കാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്കാൻ മുഖേന മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ ആയ നടപടിയുടെ അതേ കാരണത്തെ സംബന്ധിച്ചുള്ളതല്ല.
 - ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കാത്തത്; അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി, മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ
- പരാതികൾ ഇവിടെ ഓൺലൈനായി ഫയൽ ചെയ്യുന്നത് തുടരാം <https://cms.rbi.org.in>. പരാതികൾ കടലാസ് രൂപത്തിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017 എന്ന വിലാസത്തിൽ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് കേന്ദ്രത്തിലേക്ക് അയക്കാവുന്നതാണ്. കൂടാതെ, ഒരു ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ - 14448
- ആർബിട്രേഷൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ ഉപഭോക്താവിന് പരാതി നൽകാം
- കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക്, [സ്കീമിന്റെ](#) ഒരു പകർപ്പ് ശാഖയിലും ആർബിട്രേഷൻ വെബ്സൈറ്റിലും സിഎംഐസ് പോർട്ടലിലും (<https://cms.rbi.org.in>) ലഭ്യമാണ്.

ആർബിട്രേഷൻ

ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ