



റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ  
പ്രധാന സവിശേഷതകൾ  
- ഇൻറഗ്രേറ്റഡ്  
ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം,  
2021

---

ആർ.ബി.ഐ യിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള എൻ.ബി.എഫ്.സി -യായ ക്യാപ്റ്റോട്ട് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ബ്രാൻഡ് നാമമാണ് ആക്സിയോ.

## റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

ആർബിട്രേഷന്റെയും മൂന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകൾ ആർബിട്രേഷൻ സംയോജിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006; (ii) നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018; (iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019. ഇവ സംയോജിപ്പിച്ച് "റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021" എന്നത് ആക്കിയിരിക്കുന്നു. ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെക്കാനിസം അവരുടെ അധികാരപരിധി നിഷ്പക്ഷമാക്കിക്കൊണ്ടാണ് 'ഒരു രാജ്യം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ' സമീപനം സ്വീകരിക്കുന്നത്.

ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021, നവംബർ 12, 2021 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നു.

2021 ലെ ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

1. ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിലൂടെയോ ഒഴിവാക്കലിലൂടെയോ ക്ഷതമേറ്റ ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും സ്കീമിന് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്. 'സേവനത്തിലെ കുറവ്' എന്ന പദം ഒഴിവാക്കലുകളുടെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പട്ടിക സഹിതം നിർവചിക്കപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്.
2. ഇന്ത്യയിലെ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ചണ്ഡീഗഡിൽ കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (സി ആർ പി സി) സ്ഥാപിച്ചു.
3. ഏത് സ്കീമിന് കീഴിലാണ് ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതി നൽകേണ്ടതെന്ന് ഒരു പരാതിക്കാരന് ഇനി തിരിച്ചറിയേണ്ട ആവശ്യമില്ല. ഓരോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റെയും അധികാരപരിധി ഈ പദ്ധതി ഇല്ലാതാക്കി
4. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ കൊണ്ടുവരാവുന്ന തർക്കത്തിലെ തുകയ്ക്ക് പരിധിയില്ല, എന്തുകൊണ്ടായാലും ഓംബുഡ്സ്മാന് അവാർഡ് പാസ് ആക്കാം.
5. സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള മുൻകൂർ വ്യവസ്ഥകൾ: -

- നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് എതിരെ രേഖാമൂലം നൽകിയ പരാതി, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പൂർണ്ണമായി/ഭാഗികമായി നിരസിച്ചു അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ
- നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 1 വർഷത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ 1 വർഷവും 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതിപ്പെടാകുന്നതാണ്.
- പരാതി ,ഓംബുഡ്സ്മാൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിറ്ററി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം വഴി ഇതിനകം തീർപ്പാക്കാത്ത/തീർപ്പാക്കിയ അതേ നടപടിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതാകരുത്.
- പരാതി പ്രകോപനപരമോ അധികേഷപകരമോ നിസ്സാരമോ ആകാൻ പാടില്ല.

6. പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം: -

- ആർബിട്രേഷൻ പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി നൽകാം (<https://cms.rbi.org.in>)
- [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ് (ഇമെയിൽ) വഴിയും പരാതി സമർപ്പിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് കേന്ദ്രത്തിലേക്ക് അയയ്ക്കാം. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017.
- കൂടാതെ, ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ - 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) പ്രവർത്തിക്കുന്നതാണ് - ഹിന്ദിയിലും ഇംഗ്ലീഷിലും കൂടാതെ എട്ട് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും ഇത് പ്രവർത്തനം ആരംഭിക്കുകയും മറ്റ് ഇന്ത്യൻ ഭാഷകളിലേക്ക് പിന്നീട് വ്യാപിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

7. എൻറിറ്റി നിയമിച്ച പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് വേണ്ടി സമർപ്പിച്ച പരാതികളിൽ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ

ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് <https://axio.co.in/regulatory> സന്ദർശിക്കൂ

8. കമ്പ്യൂയിന്റ് ലഭിച്ചാൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം, കമ്പ്യൂയിന്റ് ലഭിച്ച് 15 ദിവസത്തിനകം ഓംബുഡ്സ്മാൻ എല്ലാ പ്രസക്ത രേഖകളും സഹിതം രേഖാമൂലമുള്ള പ്രതികരണം നൽകണം. എന്നാൽ, ഓംബുഡ്സ്മാനെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനായി രേഖാമൂലമുള്ള നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം, ഓംബുഡ്സ്മാൻ അതിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പും രേഖകളും ഫയൽ ചെയ്യാൻ അനുയോജ്യമെന്ന് കരുതുന്ന കൂടുതൽ സമയം അനുവദിക്കുന്നതാണ്.
9. ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നിവർക്ക് സ്കീമിന് കീഴിൽ അത് പരിപാലിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരാതി നിരസിക്കാം.
10. ഒരു അവാർഡിന് ഇരയായ പരാതിക്കാരന് അവാർഡ് ലഭിച്ച തീയതിയുടെ 30 ദിവസത്തിനകം അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നിരസിക്കുക ആണെങ്കിൽ, അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ ഒരു അപ്പീലിന് മുൻഗണന നൽകാം. ആർബിട്രേഷിയുടെ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ, സംരക്ഷണ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറായിരിക്കും പദ്ധതിക്ക് കീഴിലുള്ള അപ്പേലറ്റ് അതോറിറ്റി
11. തൃപ്തികരവും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങൾ/രേഖകൾ നൽകാത്തതിന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ അവാർഡ് നൽകുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ അപ്പീൽ നൽകാൻ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അവകാശമില്ല.
12. കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക്, ക്യാപിറ്റൽ പ്ലോട്ട് വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ സ്കീം വിശദാംശങ്ങൾ കാണുക <https://axio.co.in/regulatory> അല്ലെങ്കിൽ RBI വെബ്സൈറ്റ് കാണുക [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in). സ്കീമിന്റെ പകർപ്പ് ഞങ്ങളുടെ ഓഫീസുകളിലും ലഭ്യമാണ്, അത് ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം റഫറൻസിനായി നൽകുന്നതാണ്