

RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി

ബാങ്കുകളുടെയും NBFC-കളുടെയും ഡിജിറ്റൽ പേയ്മെന്റ് സംവിധാനങ്ങളുടെയും ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിനായി **റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2021** അവതരിപ്പിച്ചു.

നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പരിരക്ഷ: ഈ പദ്ധതി ഇനിപ്പറയുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളെ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു:

- i. മുൻ സാമ്പത്തിക വർഷത്തെ ഓഡിറ്റ് ചെയ്ത ബാലൻസ് ഷീറ്റിന്റെ തീയതി പ്രകാരം 50 കോടി രൂപയും അതിൽ കൂടുതലുമുള്ള നിക്ഷേപ വലുപ്പമുള്ള എല്ലാ വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾ, പ്രാദേശിക ഗ്രാമീണ ബാങ്കുകൾ, ഷെഡ്യൂൾഡ് പ്രൈമറി (നഗര) സഹകരണ ബാങ്കുകൾ, നോൺ-ഷെഡ്യൂൾഡ് പ്രൈമറി (നഗര) സഹകരണ ബാങ്കുകൾ;
- ii. മുൻ സാമ്പത്തിക വർഷത്തെ ഓഡിറ്റ് ചെയ്ത ബാലൻസ് ഷീറ്റിന്റെ തീയതി പ്രകാരം 100 കോടി രൂപയോ അതിൽ കൂടുതലോ ആസ്തി വലുപ്പമുള്ള, (എ) നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള; അല്ലെങ്കിൽ (ബി) ഉപഭോക്തൃ ഇൻറർഫേസ് ഉള്ള എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികളും (ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ ഒഴികെ);
- iii. എല്ലാ സിസ്റ്റം പങ്കാളികളും ഈ സ്കീമിന് കീഴിൽ നിർവ്വഹിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരമാണ്.

പ്രധാന സവിശേഷതകൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു:

1. ഒരു രാഷ്ട്രം, ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ

- ഒന്നിലധികം പദ്ധതികൾക്ക് പകരം, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ഇപ്പോൾ **ഒരൊറ്റ പ്ലാറ്റ്ഫോം** ഉണ്ട്.

2. പരാതികൾ കാര്യക്ഷമമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീപ്റ്റ് & പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC)- പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനുമായി RBI കേന്ദ്രീകൃത രസീത് & പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC) സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

3. "സേവനത്തിലെ പോരായ്മ" സമീപനം

- പരാതികൾക്ക് പ്രത്യേക കാരണങ്ങൾ പട്ടികപ്പെടുത്തുന്നതിനുംപകരം **സേവനത്തിലെ പോരായ്മയുമായി** ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ഈ പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- ഇത് വ്യാപ്തി വർദ്ധിപ്പിക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നത് എളുപ്പമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

4. CMS പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈൻ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യൽ

- **RBI-യുടെ കസ്റ്റമർ മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (CMS)** പോർട്ടൽ വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഓൺലൈനായി പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യാം: <https://cms.rbi.org.in>
- പരാതികൾ ഇമെയിൽ വഴിയോ ഫിസിക്കൽ കത്തുകൾ വഴിയോ സമർപ്പിക്കാം. വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു

സെൻട്രലൈസ്റ്റ് രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിനെ (CRPC) ബന്ധപ്പെടേണ്ട വിശദാംശങ്ങൾ: മേൽവിലാസം: റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017, ഇന്ത്യ, ഫോൺ: +91 172 2721071, ഫാക്സ്: +91 172 2701252 ഇമെയിൽ: crpc@rbi.org.in

സ്കീമിനെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് ദയവായി ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് ലിങ്ക് സന്ദർശിക്കുക-- www.findocinvest.com

RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:

പേര്- ശ്രീ. അർജിത് ഘോഷ്

ഇമെയിൽ id- arijit.ghosh@myfindoc.com

ഫോൺ നമ്പർ - 9986726309