

റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2026

1. യോഗ്യത

നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തത കാരണം ദുരിതമനുഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രകാരം പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം:

- പരാതി അധികേഷപകരമോ ബാലിശമോ ദ്രോഹകരമോ പ്രകോപനപരമോ അല്ല
- പരാതി ആദ്യം KMPL-ൽ (റെഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനം) സമർപ്പിക്കുകയും, കൂടാതെ
- **30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ** നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിക്കുന്നില്ല, അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച മറുപടി തൃപ്തികരമല്ല

2. ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി

KMPL-ന്റെ പ്രതികരണം ലഭിച്ച്/പ്രതികരണത്തിനുള്ള സമയപരിധി അവസാനിച്ച് **90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ** ആർബിട്രേഷൻ പരാതി നൽകണം.

3. ഫയൽ ചെയ്യുന്ന രീതി

- ഇമെയിൽ: crpc@rbi.org.in
- ഓൺലൈൻ: <https://cms.rbi.org.in/>
- തപാൽ:
സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC)
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,
നാലാം നില, സെക്ടർ 17,
ഛണ്ഡീഗഢ് - 160017

4. പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകൾ / വിവരങ്ങൾ

ഉപഭോക്താവ് സേവനത്തിലെ പോരായ്മയുടെ സ്വഭാവം, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നുള്ള മറുപടി എന്നിവ വ്യക്തമാക്കുന്ന പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, അനുബന്ധ രേഖകൾ സഹിതം നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

5. പരാതിയുടെ പരിഹാരം

ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഒരു പരാതി നിരസിക്കാവുന്നതാണ്: (a) സ്കീം അനുസരിച്ച് പരാതി നിലനിൽക്കാത്തതാണെന്ന് കണ്ടെത്തുന്നത്, അല്ലെങ്കിൽ (b) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് ഓഗത്തുനിന്ന് സേവനത്തിൽ യാതൊരു വീഴ്ചയും ഉണ്ടായതായി കാണിക്കാത്തതിനാൽ പരാതി സാധുവല്ലാതിരിക്കുക, അല്ലെങ്കിൽ (c) ഇതേ വിഷയത്തിൽ മറ്റൊരു കോടതിയിലോ ട്രൈബ്യൂണലിലോ മറ്റ് ജുഡീഷ്യൽ/ക്വാസി-ജുഡീഷ്യൽ ഫോറത്തിലോ കേസ് ഫയൽ ചെയ്തിട്ടുണ്ടാവുക.

ഉപദേശം പുറപ്പെടുവിക്കൽ, അനുരഞ്ജനം, അനുമതി പ്രഖ്യാപിക്കൽ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ആവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമുണ്ട്. കൂടാതെ, സ്കീമിൽ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നത് അനുസരിച്ച് സാമ്പത്തിക/അനുബന്ധ നഷ്ടങ്ങൾ, മാനസിക ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ, ചെലവഴിച്ച തുക എന്നിവയ്ക്കായി പരാതിക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനും ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സാധിക്കും.

സ്കീമിന്റെ കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾക്ക്, ചുവടെ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

സ്കീമിന്റെ പകർപ്പ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ പരിശോധനയ്ക്കായി ലഭ്യമാണ്.