

## ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ സ്കീം - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

- I. ഏത് സ്കീമിന് കീഴിലാണ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകേണ്ടതെന്ന് ഒരു പരാതിക്കാരൻ ഇനി തിരിച്ചറിയേണ്ട ആവശ്യമില്ല.
- II. ഈ സ്കീം 'സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്ത' എന്നതിനെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട ഒഴിവാക്കലുകളുടെ പട്ടികയോടൊപ്പം ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനമായി നിർവ്വചിക്കുന്നു. അതിനാൽ, "സ്കീമിൽ ലിസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല" എന്ന കാരണത്താൽ പ ഇനി മുതൽ രാതികൾ നിരസിക്കപ്പെടില്ല.
- III. ഓരോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റേയും നിയമാധികാരപരിധി ഈ സ്കീം ഇല്ലാതാക്കി.
- IV. ഭൗതികമായും, ഇമെയിലിലും ഏത് ഭാഷയിലും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗിനുമായി ഛായാഗ്രഹണത്തിലെ ആർബിട്രേഷനിൽ ഒരു സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ സ്ഥാപിച്ചു.
- V. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനെതിരെ ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന പരാതികളിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തെ പ്രതിനിധീകരിക്കുകയും വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യേണ്ട ഉത്തരവാദിത്തം ഒരു പൊതുമേഖലാ ബാങ്കിലെ ജനറൽ മാനേജർ അല്ലെങ്കിൽ തത്തുല്യ പദവിയിലുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്കായിരിക്കും.
- VI. തൃപ്തികരവും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങൾ/രേഖകൾ നൽകാത്തതിന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ വിധി നൽകുന്ന കേസുകളിൽ അപ്പീൽ നൽകാൻ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അവകാശമില്ല.

സ്കീമിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് എല്ലാ ശാഖകളിലും ആർബിട്രെ വെബ്സൈറ്റിലും സിഎംഎസ് പോർട്ടലിലും (<https://cms.rbi.org.in>) ലഭ്യമാണ്.

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ:

ടെലിഫോൺ: 022 69781706

ഇമെയിൽ: Pno.Kprime@kotak.com

ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകാനുള്ള പോർട്ടൽ:

<https://cms.rbi.org.in>

സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിന്റെ (CRPC) ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ:

ഇമെയിൽ ഐഡി: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

വിലാസം: റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ഛായാഗ്രഹണ - 160017