ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ,

പ്രയോഗക്ഷമത: - 1934ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1949ലെ ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്റ്റ്, 2007ലെ പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ്, ആക്റ്റ് എന്നിവയുടെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റി (ആർ.ഇ.) നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക്.

റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റി എന്നതിന്റെ അർത്ഥം ഒരു ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന സിസ്റ്റം പങ്കാളി അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒഴിവാക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്ത പരിധി വരെ റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന മറ്റേത് സ്ഥാപനവും എന്നാണ്.

പദ്ധതിക്കു കീഴിൽ പരിഗണിക്കാത്ത കാര്യങ്ങൾ: -

- ഒരു റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റി (RE)യുടെ വാണിജ്യപരമായ ന്യായവിധി/തീരുമാനം
- ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വെണ്ടറും റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റിയും തമ്മിലുള്ള തർക്കം.
- ഓംബുഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അറിയിച്ചിട്ടില്ലാത്ത പരാതി.
- ഒരു റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റിയുടെ മാനേജ്മെൻറിന് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കെതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ.
- ഒരു നിയമാനുസൃത അല്ലെങ്കിൽ നിയമ നിർവ്വഹണ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവിന് അനുസൃതമായി റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റി നടപടി ആരംഭിച്ചുകഴിഞ്ഞ തർക്കം.
- റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണപരമായ പ്രിവ്യൂ പരിധിയിലല്ലാത്ത സേവനം.
- റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റികൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം.
- ഒരു റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റിയുടെ തൊഴിലുടമ-തൊഴിലാളി ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം.

ചുവടെപറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലല്ലാതെ സ്കീമിനു കീഴിലുള്ള പരാതി നിലനില്ക്കുന്നതല്ല

- സ്കീം അനുസരിച്ച് പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് പരാതിക്കാരൻ റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റിക്ക്, രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിരുന്നു, കൂടാതെ
    a. പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കപ്പെടുകയും, പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ലാതിരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റിക്ക് പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ല കൂടാതെ

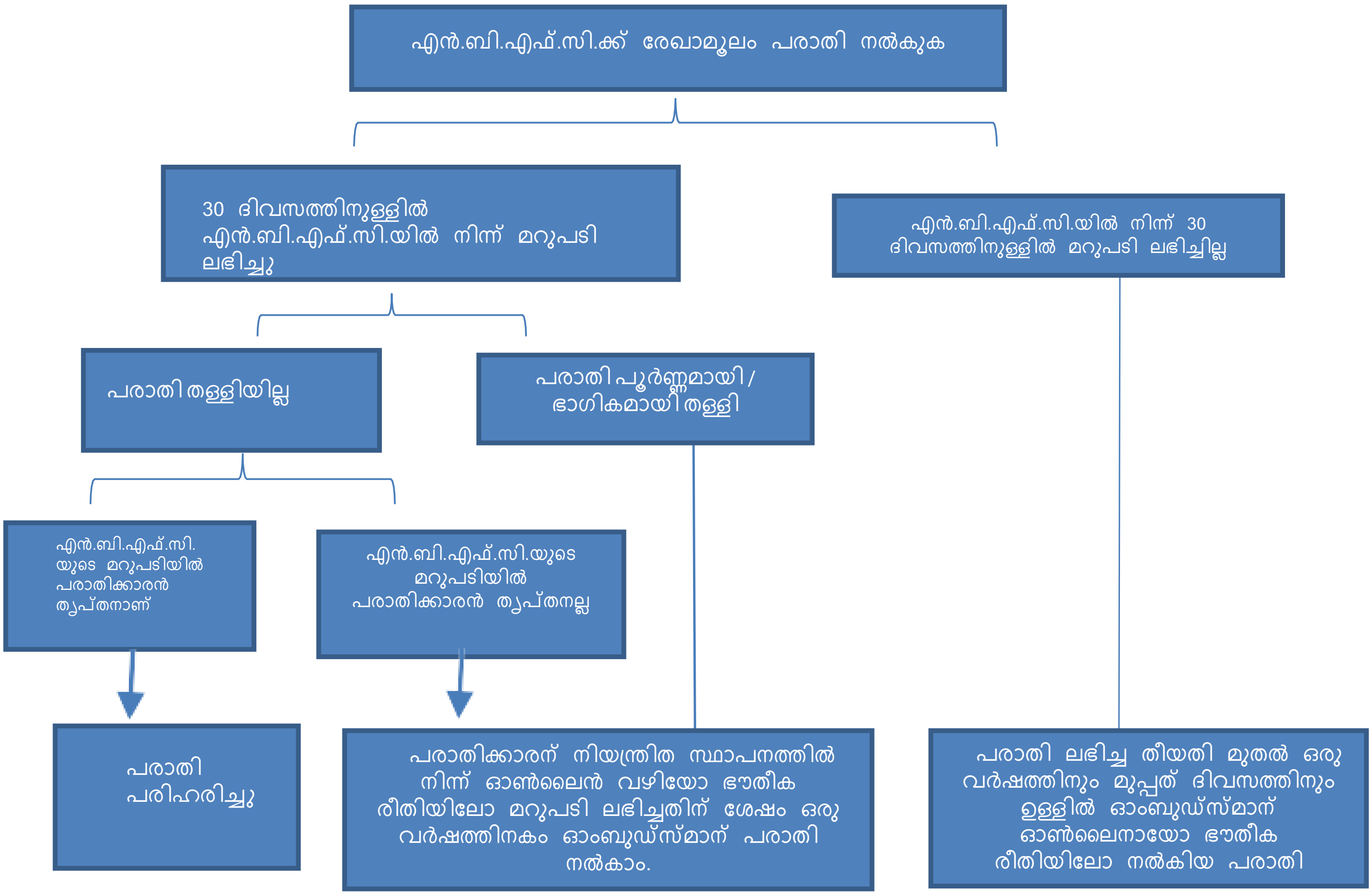
    b. പരാതിക്കാരന് റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 1 വർഷത്തിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതിപ്പെടുന്നു അല്ലെങ്കിൽ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 1 വർഷവും 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു മറുപടിയും ലഭിച്ചില്ല.

- പരാതി ഇതിനകം തന്നെ ചുവടെ പറയുന്ന ഘട്ടത്തിലെത്തിയ അതേ വ്യവഹാര കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ളതല്ല -
    a. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെറിറ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ, അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചതായാലും അല്ലെങ്കിലും.
    b. ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്ററുടെ മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കോടതി ട്രൈബ്യൂണലോ ആർബിട്രേറ്ററോ മെറിറ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചതായാലും അല്ലെങ്കിലും.
    c. അതേ വ്യവഹാര കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതിയിൽ കോടതിയിലോ ട്രൈബ്യൂണലിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ക്രിമിനൽ കുറ്റകൃത്യത്തിൽ ആരംഭിച്ച ഏതെങ്കിലും പോലീസ് അന്വേഷണത്തിന് മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാനിരിക്കുന്നതോ തീരുമാനമായതോ ആയ ക്രിമിനൽ നടപടികൾ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.
- പരാതി അധിക്ഷേപകരമോ നിസ്സാരമോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപദ്രവകരമോ അല്ല.

നവി ഫിൻസെർവ് ലിമിറ്റഡ് CIN: U65923KA2012PLC062537 റെജി. ഓഫീസ്: രണ്ടാം നില, വൈഷ്ണവി ടെക് സ്കവരെ, ഇബബ്ലൂർ, ബെല്ലാണ്ട്, ബാംഗ്ലൂർ, കർണാടക, ഇന്ത്യ, 560102	ടെലി: 81475 44555. https://www.navi.com/finserv ഇമെയിൽ- help@navi.com

- പരാതി അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരമുള്ള പരിമിതിയുടെ കാലാവധി തീരുന്നതിന് മുമ്പ് റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റിക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
- പരാതിക്കാരൻ സ്കീമിന്റെ 11-ാം വകുപ്പ് പ്രകാരം പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു.
- പരാതിക്കാരൻ തന്നെ വക്കീൽ അല്ലാത്ത പക്ഷം, പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായി അല്ലെങ്കിൽ പരാതിക്കാരൻ മുഖേന വക്കീലല്ലാതെ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നു.

പരാതി നൽകുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് പിന്തുടരേണ്ട നടപടിക്രമം



<u>പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം</u>

https://cms.rbi.org.in എന്ന പോർട്ടൽ വഴിയോ ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഭൗതിക രീതിയിലോ (ശരിയായി ഒപ്പിട്ടത്) താഴെയുള്ള വിലാസത്തിലെ സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസീപ്റ്റ് ആന്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക്' പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസീപ്റ്റ് ആന്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,
നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017

ഓംബുഡ്സ്മാൻ എങ്ങനെയാണ് തീരുമാനം എടുക്കുന്നത്?

- ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ, സുഗമമാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ അനുരഞ്ജനം അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥത മുഖേന പരാതിക്കാരനും ആർ.ഇ.-യും തമ്മിലുള്ള ഒത്തുതീർപ്പിലൂടെ ഒരു പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നത് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കാൻ ശ്രമിക്കുന്നു.
- ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സംഗ്രഹ സ്വഭാവമുള്ളതാണ്, അത് തെളിവുകളുടെ ഒരു നിയമത്തിനും വിധേയവുമല്ല.
- ഇനിപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചതായി പരിഗണിക്കുന്നതാണ്: -
  a. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഇടപെടലിനെത്തുടർന്ന് ആർ.ഇ അത് തീർപ്പാക്കി അല്ലെങ്കിൽ
  b. പരാതി തീർപ്പാക്കുന്ന രീതിയും പരിധിയും തൃപ്തികരമാണെന്ന് പരാതിക്കാരൻ രേഖാമൂലം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുവിധത്തിൽ (രേഖപ്പെടുത്തിയത്) സമ്മതിച്ചിട്ടുണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ
  c. പരാതിക്കാരൻ സ്വമേധയാ പരാതി പിൻവലിച്ചു
- സ്കീമിന്റെ 16-ാം വകുപ്പ് പ്രകാരം പരാതി നിരസിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഒരു അവാർഡ് പാസാക്കുന്നതാണ്.

അപ്പീൽ അധികാരിക്ക് മുമ്പാകെയുള്ള അപ്പീൽ

ഈ സ്കീമിന്റെ ക്ലോസ് 15(1) പ്രകാരമുള്ള അവാർഡിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഈ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള 16(2)(സി) മുതൽ 16(2)(എഫ്) വരെയുള്ള ക്ലോസ് പ്രകാരം പരാതി നിരസിച്ചതിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ.

→

അവാർഡ് / നിരസിക്കൽ തീയതി മുതൽ മുപ്പത് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് അപ്പീൽ അധികാരിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ നൽകാം.

കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡമ ഓഫീസർ	**ഓഫീസ് മേൽവിലാസം**	**ഇ മെയിൽ ഐ.ഡി.**
അത്രയേ സർക്കാർ	രണ്ടാം നില, വൈഷ്ണവി ടെക് സ്ക്വയർ, ഇബ്ബലൂർ, ബെല്ലാണ്ട്, ബാംഗ്ലൂർ, കർണാടക, ഇന്ത്യ, 560102	nodaloffice@navi.com