

വിസ്ഡം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്.
നമ്പർ 17/1, അഡ്രസ് ബിൽഡിംഗ്, ഔട്ടർ റിംഗ് റോഡ്,
കടുബീസനഹള്ളി, ബാംഗ്ലൂർ-560087

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021

പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 നവംബർ 12, 2021 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ ഉള്ളതാണ്. ആർബിട്രെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെക്കാനിസം അധികാരപരിധി നിഷ്പക്ഷമാക്കി മാറ്റുന്നതിനായി 'ഒരു രാജ്യം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ' സമീപനം സ്വീകരിക്കുന്നു. ഇത് ആർബിട്രെയുടെ നിലവിലുള്ള മൂന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകളെ സമന്വയിപ്പിച്ചുകൊണ്ടുള്ളതാണ്. അതായത്, (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006; (ii) നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018; കൂടാതെ (iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019.

➤ പ്രായോഗികത: റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിയന്ത്രിക്കുന്ന എല്ലാ സ്ഥാപനങ്ങളും (അതായത് ബാങ്കുകൾ / എൻബിഎഫ്സികൾ / പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം ഓപ്പറേറ്റർമാർ)

➤ **സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം:**

I. പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനം: റെഗുലേറ്റഡ് എന്റീറ്റിയുടെ (RE) ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തി/ഒഴിവാക്കൽ സേവനത്തിലെ ന്യൂനതയ്ക്ക് കാരണമാകുന്ന പക്ഷം വ്യക്തി നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

II. താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നത് അല്ലാത്ത പക്ഷം പരാതി സ്കീമിന് കീഴിൽ വരുന്നതല്ല,

a) പരാതിക്കാരൻ, സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒരു പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിരുന്നു.

- i. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിച്ചു, ഒപ്പം പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ല; അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് ഒരു മറുപടിയും ലഭിച്ചിരുന്നില്ല; ഒപ്പം
- ii. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് പരാതിക്കാരന് പരാതിക്ക് മറുപടി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു വർഷത്തിനകം അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്തപക്ഷം, പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസത്തിനും ഉള്ളിൽ ആണ് പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ സമർപ്പിക്കുന്നത്.

b) പരാതി ഇതിനോടകം തന്നെ ഇനിപ്പറയുന്ന അതേ പ്രവർത്തന കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നവ അല്ല:

- i. ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാനായി ബാക്കിയുള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ അല്ല, അവ ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ സ്വീകരിച്ചവയാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും

വിസ്ഡം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്.
നമ്പർ 17/1, അഡ്രസ് ബിൽഡിംഗ്, ഔട്ടർ റിംഗ് റോഡ്,
കടുബീസനഹള്ളി, ബാംഗ്ലൂർ-560087

ii. ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കാനായി ബാക്കിയുള്ളത്; അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി മെറിറ്റ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിധി പറഞ്ഞത്, അവ ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ സ്വീകരിച്ചവയാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും

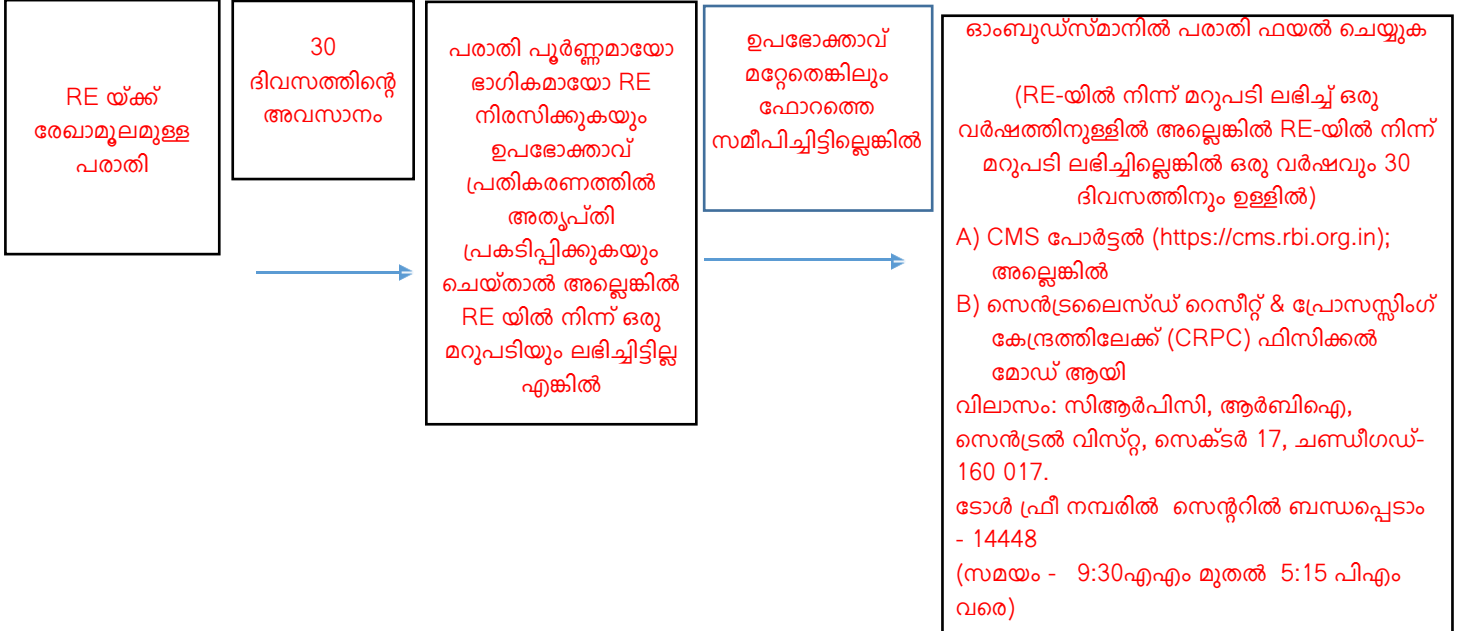
- c) പരാതി ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ നിസ്സാരമോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രകോപിപ്പിക്കുന്നതോ അല്ല;
- d) അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്റ്റ് പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന പരിമിതിയുടെ കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്;
- e) സ്കീമിന്റെ 11-മത് ക്ലോസിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്നു;
- f) പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ ആണ് പരാതി നൽകുന്നത്. പരാതിക്കാരൻ അഭിഭാഷകനാണെങ്കിൽ അയാൾക്ക് പരാതി നൽകാം

III. സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ഒരു പരാതി പരിപാലിക്കാതിരിക്കുന്നതിന്റെ അടിസ്ഥാനം, ഇതു പോലുള്ള കാര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്നവയാണ്-

- a) ഒരു RE-യുടെ വാണിജ്യപരമായ വിധി/വാണിജ്യപരമായ തീരുമാനം;
- b) ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വെണ്ടറും ആർഇയും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- c) പരാതികൾ ഓംബുഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അഭിസംബോധന ചെയ്യാത്തത്;
- d) ഒരു RE യുടെ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കെതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ;
- e) ഒരു നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമ നിർവ്വഹണ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി നടപടി ആരംഭിക്കുന്നതിലുണ്ടായ തർക്കം;
- f) സേവനം ആർബിട്രേഷന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിലല്ല;
- g) RE-കൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം; ഒപ്പം
- h) ഒരു RE-യുടെ tozhilaaLi-തൊഴിൽ ദാതാവ് ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം.

വിസ്ഡം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്.
 നമ്പർ 17/1, അഡ്രസ് ബിൽഡിംഗ്, ഔട്ടർ റിംഗ് റോഡ്,
 കടുബീസനഹള്ളി, ബാംഗ്ലൂർ-560087

➤ **പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടി**



➤ **അപ്പേൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ:**

- ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റെ ഒരു വിധിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നിരസിച്ച തീരുമാനം പരാതിക്കാരന് അത്യപ്തി ഉണ്ടെങ്കിൽ വിധി ലഭിച്ച അല്ലെങ്കിൽ നിരസിക്കപ്പെട്ട തീരുമാനം മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ, കൺസ്യൂമർ എജ്യൂക്കേഷൻ & പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് (CEPD), ആർബിഐക്ക് അപ്പീൽ നൽകാം.
- സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാത്തതിന് പരാതിക്കാരന് മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത അധിക കാലയളവ് അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

➤ **പരാതികളുടെ പരിഹാരം:**

- ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സംഗ്രഹ സ്വഭാവത്തിൽ ഉള്ളതാണ്
- സുഗമമാക്കൽ, അനുരഞ്ജനം അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥം എന്നിവയിലൂടെ സെറ്റിൽമെന്റ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു. തീരുമാനത്തിൽ എത്തിയില്ലെങ്കിൽ വിധി/ഓർഡർ നൽകാം
- ഇതൊരു ബദൽ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്. കോടതിയെയോ ട്രൈബ്യൂണലിനെയോ ആർബിട്രേറ്ററിയോ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറത്തെയോ അതോറിറ്റിയെയോ സമീപിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്.

➤ **പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും:**

പേര്: സൗരവ് ഗോയൽ
 വിലാസം: സർവേ നമ്പർ 17, 1 എ, ടി അഡ്രസ്സ് ബിൽഡിംഗ്, ഔട്ടർ റിംഗ് റോഡ്, കടുബീസനഹള്ളി, ബെല്ലന്ദൂർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560087
 ഇമെയിൽ: pno@whizdmfinance.com
 ഫോൺ: 8095000789