

**റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021**

ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ട്, 1949 (1949 ലെ 10), റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ സെക്ഷൻ 45L സെക്ഷൻ 35A പ്രകാരം, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിയന്ത്രിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സ്കീം. ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1934 (2 ഓഫ് 1934), 2007 ലെ പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 18 (2007 ലെ 51).

**അധ്യായം I**

**പ്രിലിമിനറി**

**1. ഹ്രസ്വ ശീർഷകം, ആരംഭം, വ്യാപ്തി, അപേക്ഷ**

- (1) ഈ സ്കീമിനെ റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 എന്ന് വിളിക്കാം.
- (2) റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കുന്ന തീയതിയിൽ ഇത് പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.
- (3) അത് ഇന്ത്യ മുഴുവൻ വ്യാപകമാണ്.
- (4) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1934, ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ട്, 1949, പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ട്, 2007 എന്നിവയുടെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് കീഴിൽ ഇന്ത്യയിലെ ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് ഈ സ്കീം ബാധകമാകും.

**2. പദ്ധതിയുടെ സസ്പെൻഷൻ**

- (1) അങ്ങനെ ചെയ്യുന്നത് ഉചിതമാണെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, റിസർവ് ബാങ്കിന്, ഓർഡറിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന കാലയളവിലേക്ക്, പൊതുവായി അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദിഷ്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സ്കീമിന്റെ എല്ലാ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകളുടെ പ്രവർത്തനം ഓർഡർ വഴി സസ്പെൻഡ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
- (2) റിസർവ് ബാങ്ക്, ഓർഡർ മുഖേന, കാലാകാലങ്ങളിൽ, മുൻപറഞ്ഞ പ്രകാരം ഉത്തരവിട്ട ഏതെങ്കിലും സസ്പെൻഷന്റെ കാലയളവ്, അത് ഉചിതമെന്ന് തോന്നുന്ന കാലയളവിലേക്ക് നീട്ടാം.

**3. നിർവചനങ്ങൾ**

- (1) സ്കീമിൽ, സന്ദർഭം ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ:
  - (a) "അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി" എന്നാൽ സ്കീം നിയന്ത്രിക്കുന്ന റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ വകുപ്പിന്റെ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ഇൻ - ചാർജ്ജ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;
  - (b) "അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി സെക്രട്ടേറിയറ്റ്" എന്നാൽ സ്കീം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന റിസർവ് ബാങ്കിലെ വകുപ്പ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;

(c) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിന് യഥാവിധി നിയമിക്കുകയും രേഖാമൂലം അധികാരം നൽകുകയും ചെയ്ത ഒരു അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെയുള്ള ഒരു വ്യക്തിയെയാണ് "അംഗീകൃത പ്രതിനിധി" അർത്ഥമാക്കുന്നത്;

(d) "അവാർഡ്" എന്നാൽ സ്കീമിന് അനുസൃതമായി ഓംബുഡ്സ്മാൻ പാസാക്കിയ അവാർഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;

(e) "ബാങ്ക്" എന്നാൽ ബാങ്കിംഗ് കമ്പനി, 'അനുബന്ധ പുതിയ ബാങ്ക്', 'റീജിയണൽ റൂറൽ ബാങ്ക്', 1949 - ലെ ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ടിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന 'സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ', നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന 'സഹകരണ ബാങ്ക്' 1949 ലെ ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 56 (c) സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒഴിവാക്കിയിട്ടില്ല, എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ബാങ്കിനെ റെസല്യൂഷനിലോ അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിലോ നിർദ്ദേശങ്ങളിലോ ഉൾപ്പെടുത്തില്ല;

(f) "പരാതി" എന്നാൽ ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് സേവനത്തിൽ കുറവുണ്ടെന്ന് ആരോപിച്ച് രേഖാമൂലമോ മറ്റ് രീതികളിലൂടെയോ പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുന്നതും സ്കീമിന് കീഴിൽ ആശ്വാസം തേടുന്നതും;

(g) "സേവനത്തിലെ പോരായ്മ" എന്നാൽ ഏതെങ്കിലും ധനകാര്യ സേവനത്തിലെ കുറവോ അപര്യാപ്തതയോ അർത്ഥമാക്കുന്നു, അത് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നിയമാനുസൃതമായോ മറ്റോ നൽകേണ്ടതുണ്ട്, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശമോ ഉണ്ടാക്കിയേക്കാം;

(h) "ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ" എന്നാൽ സ്കീമിന് കീഴിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നിയമിച്ച ഏതൊരു വ്യക്തിയെയും അർത്ഥമാക്കുന്നു;

(i) "നോൺ - ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി" (എൻ.ബി.എഫ്.സി) എന്നാൽ 1934 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 45 - I (f) ൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നതും സ്കീമിന്റെ പരിധിയുടെ കീഴിൽനിന്ന് ഒഴിവാക്കിയിട്ടില്ലാത്തതും, എന്നാൽ ഒരു കോർ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് കമ്പനി (സി.ഐ.സി), ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഡെവ്ലപ്മെന്റ് - നോൺ - ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി (ഐ.ഡി.എഫ് - എൻ.ബി.എഫ്.സി), നോൺ - ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി (എൻ.ബി.എഫ്.സി - ഐ.എഫ്.സി), റെസല്യൂഷനിലുള്ളതോ അവസാനിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ ഒരു കമ്പനി / ലിക്വിഡേഷൻ, അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയ മറ്റേതെങ്കിലും എൻ.ബി.എഫ്.സി യിലോ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത, റിസർവ് ബാങ്കുമായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ളതുമായ ഒരു എൻ.ബി.എഫ്.സി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

വിശദീകരണം: സി.ഐ.സി, ഐ.ഡി.എഫ് - എൻ.ബി.എഫ്.സി എന്നീ പദങ്ങൾക്ക് ആർ.ബി.ഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന അതേ അർത്ഥം തന്നെയായിരിക്കും.

(j) "നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം" എന്നാൽ ഒരു ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ നോൺ - ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന സിസ്റ്റം പങ്കാളി, അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനം; സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒഴിവാക്കപ്പെടാത്ത പരിധി വരെ;

- (k) "സെറ്റിൽമെന്റ്" എന്നാൽ ഈ സ്കീമിലെ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച്, സുഗമമാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ അനുരഞ്ജനം അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥത വഴി പരാതിയിൽ കക്ഷികൾ എത്തിച്ചേരുന്ന ഒരു ഉടമ്പടി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;
- (l) 2007 - ലെ പേയ്മെന്റ് ആന്റ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ടിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ഒരു പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിൽ പങ്കെടുക്കുന്ന ഒരു സിസ്റ്റം പ്രൊവൈഡറും റിസർവ് ബാങ്കും ഒഴികെയുള്ള ഒരു വ്യക്തിയെയാണ് "സിസ്റ്റം പങ്കാളി" അർത്ഥമാക്കുന്നത്;
- (m) "സിസ്റ്റം പ്രൊവൈഡർ" എന്നാൽ 2007 - ലെ പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 2 - ൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ഒരു അംഗീകൃത പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തി ഉൾപ്പെടുന്നു.
- (n) "റിസർവ് ബാങ്ക്" എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 1934 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 3 പ്രകാരം രൂപീകരിച്ചതാണ്.

(2) സ്കീമിൽ നിർവചിച്ചിട്ടില്ലാത്ത, എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്റ്റ്, 1934 ൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന വാക്കുകളും പദപ്രയോഗങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ട്, 1949, അല്ലെങ്കിൽ പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ട്, 2007 ൽ അല്ലെങ്കിൽ മുകളിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾ നൽകുന്ന അധികാരങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച നിയന്ത്രണങ്ങളിലോ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിലോ നിർദ്ദേശങ്ങളിലോ അവയ്ക്ക് യഥാക്രമം നൽകിയിരിക്കുന്ന അർത്ഥങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കും.

അധ്യായം II

റിസർവ് ബാങ്കിന് കീഴിലുള്ള ഓഫീസുകൾ - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

4. ഓംബുഡ്സ്മാൻ, ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നിവരുടെ നിയമനവും കാലാവധിയും

(1) സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ചുമതലകൾ നിർവഹിക്കുന്നതിന് റിസർവ് ബാങ്ക് അതിന്റെ ഒന്നോ അതിലധികമോ ഉദ്യോഗസ്ഥരെ ഓംബുഡ്സ്മാനും ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാനും ആയി നിയമിക്കാം.

(2) ഓംബുഡ്സ്മാന്റേയോ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാന്റേയോ നിയമനം, ഒരു സമയം മൂന്ന് വർഷത്തിൽ കൂടാത്ത കാലയളവിലേക്ക് നടത്തപ്പെടും.

5. ഓംബുഡ്സ്മാന്റേ ഓഫീസിന്റേ സ്ഥാനം

(1) ഓംബുഡ്സ്മാന്റേ ഓഫീസുകൾ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിക്കുന്ന സ്ഥലങ്ങളിലായിരിക്കും.

(2) പരാതികൾ വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി, ഓംബുഡ്സ്മാന് അത്തരം സ്ഥലങ്ങളിലും ഒരു പരാതിയുടെ കാര്യത്തിൽ ആവശ്യവും ഉചിതവും എന്ന് കരുതുന്ന രീതിയിലും സിറ്റിംഗ് നടത്താവുന്നതാണ്.

6. ഒരു കേന്ദ്രീകൃത റിസീവിംഗ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ സ്ഥാപിക്കൽ

(1) സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും അവ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനും റിസർവ് ബാങ്ക് തീരുമാനിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും സ്ഥലത്ത് കേന്ദ്രീകൃത റിസീവിംഗ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ സ്ഥാപിക്കും.

(2) ഓൺലൈൻ വഴിയുള്ള സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതികൾ പോർട്ടലിൽ (<https://cms.rbi.org.in>) രജിസ്റ്റർ ചെയ്യണം. ഇലക്ട്രോണിക് മോഡിലുള്ള (ഇ - മെയിൽ) പരാതികളും തപാൽ, ഹാൻഡ് ഡെലിവറി പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഫിസിക്കൽ ഫോമും, സൂക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്കും പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗിനുമായി റിസർവ് ബാങ്കിന്റേ സെൻട്രലൈസ്ഡ് റിസീവിംഗ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ സ്ഥാപിച്ച സ്ഥലത്തേക്ക് അയയ്ക്കണം.

എന്നാൽ, റിസർവ് ബാങ്കിന്റേ ഏതെങ്കിലും ഓഫീസുകളിൽ നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ തുടർനടപടികൾക്കായി കേന്ദ്രീകൃത റിസീവിംഗ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് അയയ്ക്കേണ്ടതാണ്.

7. ഓംബുഡ്സ്മാന്റേയും കേന്ദ്രീകൃത റിസീവിംഗ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്ററിന്റേയും ഓഫീസുകളിലെ സ്റ്റാഫ്

ഓംബുഡ്സ്മാന്റേയും കേന്ദ്രീകൃത റിസീവിംഗ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്ററിന്റേയും ഓഫീസുകളിൽ ആവശ്യത്തിന് ജീവനക്കാരുണ്ടെന്ന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുകയും അതിലേക്കുള്ള ചെലവ് വഹിക്കുകയും ചെയ്യും.

### അധ്യായം III

#### ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അധികാരങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും

##### 8. അധികാരങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും

- (1) സേവനത്തിലെ ന്യൂനതയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരിഗണിക്കും.
- (2) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പിൽ കൊണ്ട് വരാവുന്നതും ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീർപ്പു കല്പിക്കാവുന്നതും ആയ തർക്ക തുകക്ക് പരിധിയില്ല. എന്നിരുന്നാലും, പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടത്തിനും, പരാതിക്കാരന്റെ സമയച്ചെലവിന്റെ നഷ്ടത്തിനും പരാതിക്കാരൻ അനുഭവിച്ച പീഡനത്തിനും മാനസിക വേദനയ്ക്കും ഒരു ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് പുറമേ 20 ലക്ഷം രൂപ വരെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമുണ്ട്.
- (3) എല്ലാ പരാതികളും പരിഹരിക്കാനും അവസാനിപ്പിക്കാനും ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമുണ്ടെങ്കിലും, സ്കീമിന്റെ ഖണ്ഡം 10 ൽ വരുന്ന പരാതികളും സ്കീമിന്റെ വകുപ്പ് 14 പ്രകാരം പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഫെസിലിറ്റേഷൻ വഴി തീർപ്പാക്കുന്ന പരാതികളും ക്ലോസ് ചെയ്യാൻ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമുണ്ട്.
- (4) മുൻ സാമ്പത്തിക വർഷത്തിലെ ഓഫീസിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ പൊതുവായ അവലോകനം അടങ്ങുന്ന ഒരു റിപ്പോർട്ട്, എല്ലാ വർഷവും മാർച്ച് 31-ന്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ഡെപ്യൂട്ടി ഗവർണർക്ക് ഓംബുഡ്സ്മാൻ അയയ്ക്കും, കൂടാതെ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള മറ്റ് വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.
- (5) പൊതുതാൽപര്യത്തിൽ അങ്ങനെ ചെയ്യേണ്ടത് ആവശ്യമാണെന്ന് റിസർവ് ബാങ്ക് കരുതുന്നുവെങ്കിൽ, റിപ്പോർട്ടും ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച വിവരങ്ങളും അത്തരം ഏകീകൃത രൂപത്തിലോ അല്ലാതെയോ പ്രസിദ്ധീകരിക്കാം.

അധ്യായം IV

സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം

9. പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനം

ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിലൂടെയോ ഒഴിവാക്കലിലൂടെയോ ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും സ്കീമിന് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ക്ലോസ് 3(1)(c) പ്രകാരം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

10. ഒരു പരാതി നിലനിലർത്താൻ കഴിയാത്തതിന്റെ അടിസ്ഥാനം

(1) സേവനത്തിലെ പോരായ്മകൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികളൊന്നും സ്കീമിന് കീഴിൽ ഉൾപ്പെടുന്ന ഈ കാര്യങ്ങളിൽ ഉണ്ടാകില്ല:

- (a) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ വാണിജ്യ വിധി/വാണിജ്യ തീരുമാനം;
- (b) ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വെണ്ടറും ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- (c) ഓംബുഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അറിയിക്കാത്ത പരാതി;
- (d) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കെതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ;
- (e) ഒരു നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അധികാരിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നടപടി ആരംഭിക്കുന്ന ഒരു തർക്കം;
- (f) റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ പെടാത്ത ഒരു സേവനം;
- (g) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം; ഒപ്പം
- (h) ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ജീവനക്കാരൻ - തൊഴിൽ ദാതാവ് ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം.

(2) സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ഒരു പരാതി താഴെ പറയുന്നതിൽ ഒഴികെ വർത്തിക്കുകയില്ല:

- (a) സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലോ, കൂടാതെ
  - (i) പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നിരസിച്ചതാണെങ്കിലോ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ; അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് ഒരു മറുപടിയും ലഭിച്ചിരുന്നില്ലെങ്കിലോ; ഒപ്പം
  - (ii) പരാതിക്ക് റെഗുലേറ്റഡ് എന്റിറ്റിയിൽ നിന്ന് പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകിയതാണെങ്കിലോ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്തയിടത്തും

- (b) പരാതി ഇതിനകം ഉള്ള അതേ നടപടി കാരണമല്ലെങ്കിലും
  - (i) ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ അല്ലെങ്കിൽ അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളോ ചേർന്നോ സ്വീകരിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിലും;
  - (ii) ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതോ ആയവയും ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി, ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോ/കക്ഷികളോ ചേർന്നോ സ്വീകരിച്ചില്ലെങ്കിലും;
- (c) പരാതി ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ നിസ്സാരമോ അല്ലെങ്കിൽ വിഷമിപ്പിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിലും;
- (d) അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പരിമിതിയുടെ കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് സ്കീമിന്റെ
- (e) ഖണ്ഡിക 11ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലും;
- (f) പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ ആണ് പരാതി നൽകുന്നതെങ്കിലോ അഭിഭാഷകൻ തന്നെയാണ് വിഷമമുള്ള വ്യക്തി എങ്കിലോ.

വിശദീകരണം 1: സബ് - ക്ലോസ് (2)(a) യുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി, പരാതിക്കാരന് പരാതി നൽകിയതിന്റെ തെളിവ് ഹാജരാക്കാൻ കഴിയുന്ന മറ്റ് രീതികളിലൂടെയുള്ള പരാതികൾ 'രേഖാമൂലമുള്ള പരാതി' യിൽ ഉൾപ്പെടും.

വിശദീകരണം 2: ഉപവകുപ്പ് (2)(b)(ii) ന്റെ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി, അതേ നടപടിയുടെ കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു പരാതിയിൽ കോടതിയിലോ ട്രൈബ്യൂണലിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ക്രിമിനൽ കുറ്റത്തിന്മേൽ ആരംഭിച്ച ഏതെങ്കിലും പോലീസ് അന്വേഷണത്തിന് മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതോ തീരുമാനമെടുത്തതോ ആയ ക്രിമിനൽ നടപടികൾ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.

**11. ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ**

- (1) ഇതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത പോർട്ടൽ വഴി (<https://cms.rbi.org.in>) പരാതി ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
- (2) റിസർവ് ബാങ്ക് വിജ്ഞാപനം ചെയ്യുന്ന കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിൽ ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴിയും പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതി എഴുതി കടലാസിൽ സമർപ്പിച്ചാൽ, പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ കൃത്യമായി ഒപ്പിട്ടിരിക്കണം. പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ അത്തരം ഫോർമാറ്റിൽ സമർപ്പിക്കുകയും റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയതും ആവണം.

12. പരാതികളുടെ പ്രാഥമിക സൂക്ഷ്മപരിശോധന

- (1) നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതോ മാർഗനിർദ്ദേശമോ വിശദീകരണമോ തേടുന്നതോ ആയ പരാതികൾ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള സാധുവായ പരാതികളായി കണക്കാക്കില്ല, അതനുസരിച്ച് പരാതിക്കാരനുമായി ഉചിതമായ ആശയവിനിമയം നടത്തി അവസാനിപ്പിക്കും.
- (2) വകുപ്പ് 10 പ്രകാരം പരിപാലിക്കാൻ കഴിയാത്ത പരാതികൾ പരാതിക്കാരന് അനുയോജ്യമായ ആശയവിനിമയം നൽകുന്നതിന് വേർതിരിക്കും.
- (3) ബാക്കിയുള്ള പരാതികൾ പരാതിക്കാരനെ അറിയിച്ച് കൂടുതൽ പരിശോധനയ്ക്കായി ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിലേക്ക് അയയ്ക്കും. പരാതിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് അതിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പ് സമർപ്പിക്കാനുള്ള നിർദ്ദേശത്തോടെ പരാതി സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനും കൈമാറും.

13. വിവരങ്ങൾക്കായി വിളിക്കാനുള്ള അധികാരം

(1) ഓംബുഡ്സ്മാൻ, ഈ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ചുമതലകൾ നിർവഹിക്കുന്നതിനായി, പരാതി ഏത് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ എതിരെയെന്ന് നൽകിയിട്ടുള്ളത് അതിനോടോ തർക്കത്തിൽ കക്ഷിയായ മറ്റേതെങ്കിലും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനോടോ അവയുടെ കൈവശമുണ്ടെന്ന് ആരോപിക്കപ്പെടുന്ന എന്തെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ നൽകാനോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും രേഖയുടെ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ നൽകാനോ ആവശ്യപ്പെടാം.

എന്നാൽ, മതിയായ കാരണമില്ലാതെ ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം അഭ്യർത്ഥന പാലിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് നൽകാനുള്ള വിവരങ്ങളൊന്നും ഇല്ലെന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഒരു അനുമതി എടുക്കാം.

(2) ചുമതലകൾ നിർവഹിക്കുമ്പോൾ ഓംബുഡ്സ്മാൻ തന്റെ അറിവിലേക്കോ കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങളുടെയോ രേഖകളുടെയോ രഹസ്യസ്വഭാവം കാത്തുസൂക്ഷിക്കും, കൂടാതെ നിയമപ്രകാരം ആവശ്യപ്പെടുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രമാണങ്ങൾ നൽകുന്ന വ്യക്തിയുടെ സമ്മതത്തോടെയോ അല്ലാതെ ഒരു വ്യക്തിക്കും അത്തരം വിവരങ്ങളോ രേഖകളോ വെളിപ്പെടുത്താൻ പാടില്ല.

എന്നാൽ, സ്വാഭാവിക നീതിയുടെയും ന്യായമായ കളിയുടെയും തത്വങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമെന്ന് കരുതുന്ന പരിധിവരെ, നടപടിക്രമങ്ങളിൽ കക്ഷികൾ നൽകിയ വിവരങ്ങളോ രേഖകളോ പരസ്പരം വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിൽ നിന്ന് ഈ ഉപവകുപ്പിലെ ഒന്നും ഓംബുഡ്സ്മാനെ തടയുന്നില്ല.



കൂടാതെ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ റിസർവ് ബാങ്കിന് നൽകിയിട്ടുള്ള വെളിപ്പെടുത്തൽ അല്ലെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കോടതി, ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഈ ഉപവകുപ്പിലെ വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമല്ല.

14. പരാതികളുടെ പരിഹാരം

(1) ഓംബുഡ്സ്മാൻ / ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ, പരാതിക്കാരനും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള ഉടമ്പടിയിലൂടെ ഒരു പരാതി ഒത്തുതീർപ്പാക്കുന്നതിന് സൗകര്യം ചെയ്യുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ ഒത്തുതീർപ്പ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കാൻ ശ്രമിക്കും.

(2) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സംഗ്രഹ സ്വഭാവമുള്ളതായിരിക്കും, കൂടാതെ തെളിവുകളുടെ നിയമങ്ങളാൽ പരിമിതപ്പെടുത്താൻ പാടുള്ളതല്ല. ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതിയിൽ ഏതെങ്കിലും കക്ഷിയെ പരിശോധിച്ച് അവരുടെ മൊഴി രേഖപ്പെടുത്താം.

(3) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം, പരാതി ലഭിച്ചാൽ, 15 ദിവസത്തിനകം ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ, ആധാരമായ രേഖകളുടെ പകർപ്പുകൾ സഹിതം പരാതിയിലെ ന്യായീകരണങ്ങൾക്ക് മറുപടിയായി അതിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പ് ഫയൽ ചെയ്യണം.

എന്നാൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ തൃപ്തമായ രേഖാമൂലമുള്ള നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം, രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പും രേഖകളും ഫയൽ ചെയ്യാൻ അനുയോജ്യമെന്ന് കരുതുന്ന കൂടുതൽ സമയം അനുവദിച്ചേക്കാം.

(4) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം അതിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പും രേഖകളും സബ്-ക്ലോസ് (3) പ്രകാരം നൽകിയിരിക്കുന്ന സമയത്തിനുള്ളിൽ ഫയൽ ചെയ്യാതിരിക്കുകയോ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ മറുപക്ഷമില്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ രേഖയിൽ ലഭ്യമായ തെളിവുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ മുൻകൈയെടുത്ത് ഉചിതമായ ഉത്തരവ് പാസാക്കുകയോ തീർപ്പ് കൽപിക്കുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ ആവശ്യപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ പ്രതികരിക്കാത്തതിന്റേയോ അല്ലെങ്കിൽ നൽകാത്തതിന്റേയോ പേരിൽ നൽകുന്ന തീർപ്പുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അപ്പീൽ നൽകാൻ അവകാശമില്ല.

(5) ഒരു കക്ഷി സമർപ്പിച്ച രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതും പ്രസക്തവുമായ പരിധി വരെ, മറ്റ് കക്ഷിക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്നും അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ഉചിതമായതായി കരുതുന്ന അധിക സമയം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ / ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഉറപ്പാക്കണം.

(6) പരാതി സുഗമമാക്കുന്നതിലൂടെ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന്, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി പരാതിക്കാരന്റെ യോഗം ഉൾപ്പെടെ ഉചിതമായതായി കണക്കാക്കാവുന്ന അത്തരം നടപടികൾ ആരംഭിക്കാവുന്നതാണ്.

(7) കക്ഷികൾ തർക്കപരിഹാരത്തിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ / ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നിവരുമായി നല്ല വിശ്വാസത്തോടെ സഹകരിക്കുകയും നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ ഏതെങ്കിലും തെളിവുകളും മറ്റ് അനുബന്ധ രേഖകളും ഹാജരാക്കുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശം പാലിക്കുകയും വേണം.

(8) കക്ഷികൾക്കിടയിൽ പരാതിയുടെ ഏതെങ്കിലും രമ്യമായ ഒത്തുതീർപ്പ് ഉണ്ടായാൽ, അത് രണ്ട് കക്ഷികളും രേഖപ്പെടുത്തുകയും ഒപ്പിടുകയും ചെയ്യേണ്ടതും, അതിനുശേഷം, ഒത്തുതീർപ്പിന്റെ വസ്തുത രേഖപ്പെടുത്തുകയും, ഒത്തുതീർപ്പിന്റെ നിബന്ധനകൾ അതിനോട് കൂട്ടിച്ചേർക്കുകയും, കക്ഷികൾക്ക് നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ നിബന്ധനകൾ അനുസരിക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുകയും ചെയ്യാം.

(9) ഇനിപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചതായി കണക്കാക്കും:

- (a) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഇടപെടലിൽ പരാതിക്കാരനുമായി നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം ഇത് തീർപ്പാക്കുകയോ; അഥവാ
- (b) പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിന്റെ രീതിയും പരിധിയും തൃപ്തികരമാണെന്ന് പരാതിക്കാരൻ രേഖാമൂലം അല്ലെങ്കിൽ (അത് രേഖപ്പെടുത്താൻ) സമ്മതിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിലോ; അഥവാ
- (c) പരാതിക്കാരൻ സ്വമേധയാ പരാതി പിൻവലിച്ചെങ്കിലോ.

**15. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീർപ്പുകൽപിക്കൽ.**

(1) 16 - പ്രകാരം വകുപ്പ് പ്രകാരം പരാതി നിരസിക്കുന്നതല്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീർപ്പ് കൽപിക്കാം:

- (a) ക്ലോസ് 14(4) ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന രേഖകൾ / വിവരങ്ങൾ നൽകാത്തിടത്ത്; അഥവാ
- (b) 14(9) വകുപ്പ് പ്രകാരം വെച്ചിട്ടുള്ള രേഖകൾ ഇരു കക്ഷികളെയും കേൾക്കാൻ ന്യായമായ അവസരം നൽകിയതിന് ശേഷവും പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ല എങ്കിലോ.

(2) കൂടാതെ, ബാങ്കിംഗ് നിയമത്തിന്റെയും സമ്പ്രദായത്തിന്റെയും തത്വങ്ങൾ, റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയും പ്രസക്തമായേക്കാവുന്ന മറ്റ് ഘടകങ്ങളും ഒരു ന്യായമായ തീർപ്പ് കൽപിക്കുന്നതിനു മുമ്പ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതാണ്.

(3) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അതിന്റെ ബാധ്യതകളുടെ നിർദ്ദിഷ്ട നിർവ്വഹണത്തിനും അതിനുപുറമെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പരാതിക്കാരന് അടയ്ക്കേണ്ട തുകയും പരാതിക്കാരന് സംഭവിച്ച നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ മറ്റു പലതിനോടുമൊപ്പം അതും തീർപ്പിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും.

(4) ഉപവകുപ്പ് (3) - ൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന യാതൊന്നും നിലനിൽക്കാതെ, നഷ്ടപരിഹാരം പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടായ അനന്തരഫലമായ നഷ്ടത്തേക്കാൾ അല്ലെങ്കിൽ 20 ലക്ഷം രൂപ, ഏതാണോ കുറവ്, അതിൽ കൂടുതലുള്ള തുക നൽകാനുള്ള നിർദ്ദേശം നൽകുന്ന ഒരു അവാർഡ് പാസാക്കാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമില്ല. ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകാവുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം തർക്കത്തിൽ ഉൾപ്പെട്ട തുക ഒഴികെയുള്ളതായിരിക്കും.

(5) പരാതിക്കാരന്റെ സമയനഷ്ടം, ഉണ്ടായ ചെലവുകൾ, പരാതിക്കാരൻ അനുഭവിച്ച പീഡനം, മാനസിക പീഡനം എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതിക്കാരൻ ഒരു ലക്ഷം രൂപയിൽ കൂടാത്ത നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാം.

(6) തീർപ്പിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് പരാതിക്കാരനും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനും അയയ്ക്കും.

(7) അവാർഡിന്റെ പകർപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് ക്ലെയിമിന്റെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ സെറ്റിൽമെന്റായി തീർപ്പിന്റെ പകർപ്പ് കത്ത് നൽകിയില്ലെങ്കിൽ ഉപവകുപ്പ് (1) പ്രകാരം പാസാക്കിയ തീർപ്പ് കാലഹരണപ്പെടുകയും അതിന് ഫലമുണ്ടാകുകയുമില്ല.

എന്നാൽ, വകുപ്പ് 17 - ലെ ഉപവകുപ്പ് (3) പ്രകാരം ഒരു അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ പരാതിക്കാരൻ അത്തരം സ്വീകാര്യത നൽകാൻ പാടില്ല.

(8) ക്ലോസ് 17 - ലെ ഉപവകുപ്പ് (2) പ്രകാരം അപ്പീലിന് മുൻഗണന നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം തീർപ്പ് അംഗീകരിക്കുകയും പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് സ്വീകാര്യത കത്ത് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെ അത് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

**16. പരാതി നിരസിക്കൽ**

(1) ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ അല്ലെങ്കിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകിയ പരാതി ഇപ്രകാരമാണെന്ന് തോന്നുകയാണെങ്കിൽ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഒരു പരാതി നിരസിക്കാം:

- (a) ക്ലോസ് 10 പ്രകാരം നിലനിർത്താൻ കഴിയില്ലെങ്കിൽ, അഥവാ
- (b) നിർദ്ദേശങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതോ മാർഗനിർദ്ദേശമോ വിശദീകരണമോ തേടുന്നതോ ആയ സ്വഭാവമാണ്

(2) ഇനിപ്പറയുന്നവയാണെങ്കിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരാതി നിരസിക്കാം:

- (a) അദ്ദേഹത്തിന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ സേവനത്തിൽ ഒരു കുറവും ഇല്ലെങ്കിൽ, അഥവാ
- (b) അനന്തരഫലമായ നഷ്ടത്തിന് ആവശ്യപ്പെടുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം, ക്ലോസ് 8 (2) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അധികാരത്തിന് അപ്പുറമാണ്; അഥവാ
- (c) പരാതിക്കാരൻ ന്യായമായ ജാഗ്രതയോടെ പരാതി പിന്തുടരുന്നില്ലെങ്കിൽ; അഥവാ
- (d) മതിയായ കാരണങ്ങളൊന്നുമില്ലാതെയാണ് പരാതി എങ്കിലോ; അഥവാ
- (e) പരാതിക്ക് വിശദമായ ആധാരരേഖകൾ, വാക്കാലുള്ള തെളിവുകളുടെ ആവശ്യം എന്നിവ പരിഗണിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിലോ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികൾ അത്തരം പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമല്ല എങ്കിലോ; അഥവാ
- (f) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ അസൗകര്യമോ ഉണ്ടായിട്ടില്ല എങ്കിൽ.

17. അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ ചെയ്യൽ

(1) 15(1)(a) വകുപ്പ് പ്രകാരം രേഖകൾ / വിവരങ്ങൾ നൽകാത്തതിന് കല്പിച്ച തീർപ്പിന് എതിരെ ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അപ്പീൽ നൽകാനുള്ള അവകാശം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.

(2) ക്ലോസ് 15(1)(b) പ്രകാരമുള്ള തീർപ്പിൽ വിഷമം ഉണ്ടെങ്കിലോ അല്ലെങ്കിൽ 16(2)(c) മുതൽ 16(2)(f) വരെയുള്ള ക്ലോസുകൾക്ക് കീഴിൽ പരാതി അവസാനിപ്പിച്ചാലോ, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് തീർപ്പ് അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി അല്ലെങ്കിൽ പരാതി അവസാനിപ്പിക്കൽ തീയതിയുടെ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

(a) എന്നാൽ, ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ അപ്പീലിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഒരു അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള 30 ദിവസത്തെ കാലയളവ്, പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ച തീർപ്പ് അറിയിപ്പ് കത്ത് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് ലഭിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ ആരംഭിക്കുന്നതാണ്:

(b) കൂടാതെ, ചെയർമാന്റെയോ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ / ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസറുടെയോ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അഭാവത്തിൽ തുല്യ റാങ്കിലുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ / ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെയോ മുൻ അനുമാതിയോടെ മാത്രമേ ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യാൻ കഴിയൂ.

(c) എന്നാൽ, സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കാൻ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക് 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത കൂടുതൽ കാലയളവ് അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

(3) ക്ലോസ് 15(1) പ്രകാരമുള്ള തീർപ്പിൽ വിഷമം ഉണ്ടെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ 16(2)(c) മുതൽ 16(2)(f) വരെയുള്ള ക്ലോസുകൾ പ്രകാരമുള്ള പരാതി നിരസിക്കൽ എന്നിവയിൽ പരാതിക്കാരന് അവാർഡ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനകം അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ പോകാൻ പരിഗണിക്കാവുന്നതാണ്.

എന്നാൽ, ആ സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കുന്നതിന് പരാതിക്കാരന് മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത കൂടുതൽ കാലയളവ് അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

(4) അപ്പീൽ അതോറിറ്റിയുടെ സെക്രട്ടേറിയറ്റ് അപ്പീൽ സൂക്ഷ്മമായി പരിശോധിക്കുകയും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

(5) കക്ഷികൾക്ക് വാദം കേൾക്കാനുള്ള ന്യായമായ അവസരം നൽകിയതിന് ശേഷം അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക്:

- (a) അപ്പീൽ തള്ളുകയോ; അഥവാ
- (b) അപ്പീൽ അനുവദിക്കുകയും ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീർപ്പോ ഉത്തരവോ മാറ്റിവെക്കുകയും ചെയ്യുകയോ; അഥവാ
- (c) ആവശ്യമോ ഉചിതമോ എന്ന് അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി പരിഗണിച്ചേക്കാവുന്ന അത്തരം നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി വിഷയം ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അടുത്ത് പുനഃസ്ഥാപിക്കുകയോ; അഥവാ

(d) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീർപ്പിനെയോ നിർദ്ദേശത്തെയോ പരിഷ്കരിക്കുകയും അങ്ങനെ പരിഷ്കരിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീർപ്പോ നിർദ്ദേശമോ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്തുന്നതിന് ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുക; അഥവാ

(e) അനുയോജ്യമെന്ന് തോന്നുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും നിർദ്ദേശം നൽകുക.

(6) ക്ലോസ് 15 പ്രകാരം ഓംബുഡ്സ്മാൻ പാസാക്കിയ തീർപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ വകുപ്പ് 16 പ്രകാരമുള്ള പരാതി നിരസിച്ച ഉത്തരവിന്റെ അതേ ഫലം അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവിന് ഉണ്ടായിരിക്കും.

**18. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പൊതുജനങ്ങളുടെ അറിവിനായുള്ള പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും**

(1) സ്കീം ബാധകമാകുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം, സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ആവശ്യകതകൾ കൃത്യമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട് സ്കീമിന്റെ സുഗമമായ നടത്തിപ്പ് ഉറപ്പാക്കും, ഇല്ലെങ്കിൽ, റിസർവ് ബാങ്കിന് അതിന് അനുയോജ്യമെന്ന് തോന്നുന്ന അത്തരം നടപടിയെടുക്കാം.

(2) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനെതിരെ നൽകിയ പരാതികളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം അവരുടെ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ഒരു പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ നിയമിക്കും, അദ്ദേഹം ഒരു ജനറൽ മാനേജറിൽ കുറയാതെ റാങ്കുള്ള ആളോ തത്തുല്യ റാങ്കിലുള്ള ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥനോ ആയിരിക്കണം. കൂടാതെ നിയന്ത്രിത എൻറിറ്റിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് വേണ്ടി വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഇവർക്ക് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്. പ്രവർത്തന കാര്യക്ഷമതയ്ക്കായി നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ സഹായിക്കാൻ ഉചിതമെന്ന് തോന്നുന്ന രീതിയിൽ മറ്റ് നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ നിയമിക്കാവുന്നതാണ്.

(3) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം അവരുടെ ഇടപാട് നടക്കുന്ന ശാഖകളിൽ / സ്ഥലങ്ങളിൽ, പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറും ഇ - മെയിൽ ഐഡിയും) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രയോജനപ്രദമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടൽ (<https://cms.rbi.org.in>).

(4) സ്കീം ബാധകമായ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും ബിസിനസ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന സ്ഥലങ്ങളിലും സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തിക്ക് സ്കീമിനെക്കുറിച്ച് മതിയായ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്ന തരത്തിൽ ഇംഗ്ലീഷിലും ഹിന്ദിയിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

(5) അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് റഫറൻസിനായി നൽകുന്നതിന് സ്കീമിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ലഭ്യമാണെന്ന് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം ഉറപ്പാക്കണം.

(6) സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകളും സ്കീമിന്റെ പകർപ്പും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

## അധ്യായം V

### പലതരം

#### 19. ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നീക്കംചെയ്യൽ

സ്കീമിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്തുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും ബുദ്ധിമുട്ടുണ്ടായാൽ, റിസർവ് ബാങ്കിന്, 1934 റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്റ്റുമായോ, 1949 ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്റ്റുമായോ, അല്ലെങ്കിൽ 2007 പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്റ്റുമായോ അത്തരം വ്യവസ്ഥകൾക്കുള്ള പൊരുത്തമില്ലായ്മ, ആ ബുദ്ധിമുട്ട് നീക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ ഉചിതമായ ആയ രീതിയിൽ, മാറ്റാകുന്നതാണ്.

#### 20. നിലവിലുള്ള സ്കീമുകൾ അസാധുവാക്കലും തീർപ്പാക്കാത്ത നടപടികളിലേക്കുള്ള അപേക്ഷയും

(1) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2006, നോൺ - ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018, ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019 എന്നിവ ഇതിനാൽ റദ്ദാക്കപ്പെടുന്നു.

(2) റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 - ന്റെ ആരംഭ തീയതി മുതൽ, തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്ത പരാതികൾ, അപ്പീലുകൾ, അവാർഡുകളുടെ നിർവ്വഹണം എന്നിവയിൽ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കൽ അതാത് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകളിലെ വ്യവസ്ഥകളും റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങളും അനുസരിച്ച് തുടരുന്നും നിയന്ത്രിക്കപ്പെടും

അനുബന്ധം

ഓംബുഡ്സ്മാനുമായുള്ള പരാതിയുടെ ഫോം (നൽകേണ്ടതാണ്)

[സ്കീമിന്റെ ക്ലോസ് 11 (2)]

(പരാതിക്കാരൻ പൂരിപ്പിക്കണം)

മറ്റുവിധത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നിടത് ഒഴികെ എല്ലാ  
ഫീൽഡുകളും നിർബന്ധമാണ്

സ്വീകർത്താവ്,  
ഓംബുഡ്സ്മാൻ

മാധ്യം / സർ,

ഉപ: ..... (നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ബ്രാഞ്ച് അല്ലെങ്കിൽ ഓഫീസ് സ്ഥലം)..... ലെ (നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ പേര്) - എതിരെ പരാതി

പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:

- 1. പരാതിക്കാരന്റെ പേര്.....
- 2. പ്രായം (വർഷങ്ങൾ).....
- 3. ലിംഗഭേദം.....
- 4. പരാതിക്കാരന്റെ മുഴുവൻ വിലാസം.....  
.....  
.....

പിൻ കോഡ്.....  
 ഫോൺ നമ്പർ (ലഭ്യമെങ്കിൽ).....  
 മൊബൈൽ നമ്പർ.....  
 ഇ - മെയിൽ (ലഭ്യമെങ്കിൽ).....

5. പരാതി ആർക്കെതിരെ (നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ബ്രാഞ്ചിന്റെയോ ഓഫീസിന്റെയോ പേരും പൂർണ്ണ വിലാസവും).....  
 .....  
 പിൻ കോഡ്.....

6. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവുമായുള്ള ബന്ധത്തിന്റെ / അക്കൗണ്ടിനമ്പറിന്റെ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) സ്വഭാവം.....

7. ഇടപാട് തീയതിയും വിശദാംശങ്ങളും ലഭ്യമാണെങ്കിൽ

.....

(a) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതിക്കാരൻ ഇതിനകം നൽകിയ പരാതിയുടെ തീയതി (ദയവായി പരാതിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് അയയ്ക്കുക)

.....

(b) പരാതിക്കാരൻ എന്തെങ്കിലും ഓർമ്മപ്പെടുത്തൽ അയച്ചിട്ടുണ്ടോ? ഉണ്ട് / ഇല്ല (ഓർമ്മപ്പെടുത്തലിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ചേർക്കുക)

.....

8. ദയവായി പ്രസക്തമായ ബോക്സിൽ ടിക്ക് ചെയ്യുക (ഉണ്ട് / ഇല്ല) നിങ്ങളുടെ പരാതി:

(i)	സബ് ജുഡീസ് / ആർബിട്രേഷൻറെ കീഴിൽ <sup>1</sup> ആണോ?	ആണ്	അല്ല
(ii)	ഒരു അഭിഭാഷകൻ മുഖേനയാണ് ഉണ്ടാക്കിയിരിക്കുന്നത്, ആക്രമിക്കപ്പെട്ട കക്ഷി അഭിഭാഷകൻ ആയിരിക്കുമ്പോൾ ഒഴികെ?	ആണ്	അല്ല
(iii)	ഓംബുഡ്സ്മാനുമായി ഇതേ കാര്യത്തിന് ഇതിനകം ഇടപാട് നടത്തിയിട്ടുണ്ടോ അതോ നടത്തുന്ന പ്രക്രിയയിലാണോ?	ആണ്	അല്ല
(iv)	ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കെതിരെയുള്ള പൊതുവായ പരാതി / പരാതികളുടെ അതേ സ്വഭാവത്തിലുള്ളതാണോ?	ആണ്	അല്ല
(v)	നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം കാരണമാണോ?	ആണ്	അല്ല
(vi)	തൊഴിലുടമ - തൊഴിലാളി ബന്ധം ഉൾപ്പെടുത്തുന്നുണ്ടോ?	ആണ്	അല്ല

9. പരാതിയുടെ വിഷയം

.....

10. പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:

(സ്ഥലം പര്യാപ്തമല്ലെങ്കിൽ, ദയവായി ഒരു പ്രത്യേക ഷീറ്റ് ചേർക്കുക)

.....  
 .....  
 .....  
 .....

<sup>1</sup> എന്തെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തിഗത അല്ലെങ്കിൽ സംയുക്ത അതോറിറ്റിയുടെ നടപടി കാരണം ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി ഇതിനകം തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കുകയോ / കൈകാര്യം ചെയ്തുകൊണ്ടിരിക്കുകയോ ആണെങ്കിൽ, പരാതി സബ് - ജുഡീസ് / ആർബിട്രേഷൻ ആണ്.



11. പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടോ? ഉണ്ട് / ഇല്ല  
(ഉണ്ട് എങ്കിൽ, ദയവായി മറുപടിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് അയയ്ക്കുക)

12. ഓംബുഡ്സ്മാനോട് തേടിയ ആശ്വാസം

.....  
.....

(ദയവായി നിങ്ങളുടെ ക്ലെയിമിനെ പിന്തുണയ്ക്കുന്ന ഡോക്യുമെന്ററി തെളിവിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അതോടൊപ്പം ചേർക്കുക)

13. നഷ്ടപരിഹാരമായി പരാതിക്കാരൻ ക്ലെയിം ചെയ്ത പണനഷ്ടത്തിന്റെ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) സ്വഭാവവും വ്യാപ്തിയും (സ്കീമിന്റെ 15 (4) & 15 (5) വകുപ്പുകൾ കാണുക)

രൂപ.....  
.....

14. അനുബന്ധ രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റ്:

**പ്രഖ്യാപനം**

- (i) ഞാൻ / ഞങ്ങൾ, പരാതിക്കാരൻ / മാർ ഇവിടെ പ്രഖ്യാപിക്കുന്നു:
  - a) മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ശരിയും ശരിയുമാണ്; ഒപ്പം
  - b) മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതും ഇവിടെ സമർപ്പിച്ച രേഖകളിലും ഉള്ള ഒരു വസ്തുതയും ഞാൻ / ഞങ്ങൾ മറച്ചുവെക്കുകയോ തെറ്റായി പ്രതിനിധീകരിക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല.
- (ii) സ്കീമിന്റെ ക്ലോസ് 10 (2) ലെ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് കണക്കാക്കിയ ഒരു വർഷത്തെ കാലാവധി തീരുന്നതിന് മുമ്പാണ് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നത്.

വിശ്വസ്തതയോടെ  
(പരാതിക്കാരന്റെ / അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയുടെ ഒപ്പ്)

**അംഗീകാരം**

ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ അവളുടെ / അവന്റെ പേരിൽ ഹാജരാകാനും സമർപ്പിക്കാനും ഒരു പ്രതിനിധിയെ അധികാരപ്പെടുത്താൻ പരാതിക്കാരിക്ക് താൽപ്പര്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രഖ്യാപനം സമർപ്പിക്കണം:

ഞാൻ / ഞങ്ങൾ..... ഇതിനാൽ ശ്രീ / ശ്രീമതി.....യെ എന്റെ / ഞങ്ങളുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയായി നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യുന്നു, അവരുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:  
മുഴുവൻ വിലാസം ..

.....  
.....

- പിൻ കോഡ്: .....
- ഫോൺ നമ്പർ: .....
- മൊബൈൽ നമ്പർ: .....
- ഇ - മെയിൽ: .....

(പരാതിക്കാരൻറെ ഒപ്പ്)