



സംയോജിത ആംബഡ്സ്മൻ സ്കീം, 2021 ന്റെ ശ്രദ്ധേയമായ സവിശേഷതകൾ

ആർബിറ്റ്രേഷൻ യൂടെ സംയോജിത ആംബഡ്സ്മൻ സ്കീം, 2021 12 നവംബർ 2021 ന് ബഹുമാനപ്പെട്ട പ്രധാനമന്ത്രി ശ്രീ നരേന്ദ്ര മോദി മുഖേന വർദ്ധിപ്പിച്ച് മോഡിയാണ് തുടക്കം കുറിക്കപ്പെട്ടത്.

ഈ സ്കീം ആർബിറ്റ്രേഷൻ മുഖേന നിയന്ത്രിക്കപ്പെടുന്ന അസ്തിത്വങ്ങൾ മുഖേന ഉപഭോക്താക്കൾക്കു ലഭ്യമാകുന്ന വിവിധ സേവനങ്ങൾക്കുള്ള പരാതി പരിഹാര രീതി ബലപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഊന്നൽ നൽകുന്നു.

നിലവിലുള്ള താഴെപ്പറയുന്ന ആംബഡ്സ്മൻ സ്കീമുകളാണ് ഒരൊറ്റ സ്കീമായി സംയോജിപ്പിക്കപ്പെടുന്നത് അത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ പരാതികൾക്ക് വേഗത്തിലുള്ള പരിഹാരം ലഭ്യമാകുന്നതിന് ഒരേയൊരു വേദിയുടെ ആനുകൂല്യം വാഗ്ദാനം ചെയ്യും:

- ബാങ്കിംഗ് ആംബഡ്സ്മൻ സ്കീം, 2006
- നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കുള്ള ആംബഡ്സ്മൻ സ്കീം, 2018;
- ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ആംബഡ്സ്മൻ സ്കീം, 2019;

ആർബിറ്റ്രേഷൻ ആംബഡ്സ്മൻ പ്രവർത്തന രീതിയുടെ അധികാരാതിർത്തി നിഷ്പക്ഷമാക്കുക വഴി 'ഒരു രാഷ്ട്രം ഒരു ആംബഡ്സ്മൻ' സമീപനം ഈ സ്കീം സ്വീകരിക്കുന്നു.

ഈ സ്കീമിന്റെ പ്രമുഖ സവിശേഷതകൾ താഴെപ്പറയുന്നവയാണ്:

- പരാതിയുള്ള ഒരാൾക്ക് ആംബഡ്സ്മന്റെ പക്കൽ ഏതു സ്കീമിനു കീഴിലാണ് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യേണ്ടത് എന്ന കാര്യം തിരിച്ചറിയേണ്ട ആവശ്യം മേലിൽ അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് ഉണ്ടാവുകയില്ല.
- ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാരണമായി 'സേവനങ്ങളിലെ അപരാധം' ഈ സ്കീം നിർവ്വചിക്കുന്നു, അതിൽ ഒഴിവാക്കലുടെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട ലിസ്റ്റുണ്ട്. അതിനാൽ, "സ്കീമിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള കാരണങ്ങൾക്കു കീഴിൽ വരുന്നതല്ല" എന്ന കാരണത്താൽ മാത്രം പരാതികൾ മേലിൽ നിരസിക്കപ്പെടുന്നതല്ല.
- ഓരോ ആംബഡ്സ്മന്റെയും കാര്യാലയത്തിന്റെ അധികാര പരിധി ഈ സ്കീമിൽ എടുത്തുകളഞ്ഞിരിക്കുന്നു.
- ഏതു ഭാഷയിലുമുള്ള മുൻത്തവും ഇമെയിൽ വഴിയുള്ളതുമായ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രാരംഭ നടപടിക്രമം നിർവ്വഹിക്കുന്നതിനും വേണ്ടി ആർബിറ്റ്രേഷൻ, ചണ്ഡീഗഢിൽ ഒരു സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രൊസസിംഗ് സെന്റർ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വത്തെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വത്തിന് എതിരേ ഉപഭോക്താക്കൾ മുഖേന ഫയൽ ചെയ്ത പരാതികളുടെ കാര്യത്തിൽ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഉത്തരവാദിത്വം ഒരു പൊതു മേഖലാ ബാങ്കിലെ ജനറൽ മാനേജർ അല്ലെങ്കിൽ തുല്യനായി വരുന്ന പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടേത് ആയിരിക്കും.
- തൃപ്തികരമായും യഥാസമയത്തും വിവരങ്ങൾ/രേഖകൾ നൽകാത്തതിന് നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വത്തിന് എതിരായി ആംബഡ്സ്മൻ ഒരു അവാർഡ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന കേസുകളിൽ അതിനെതിരേ അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം അതിന് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.

ഈ സ്കീമിനു കീഴിൽ ആർബിറ്റ്രേഷൻ യൂടെ കൺസ്്യൂമർ എജ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റിന്റെ ചുമതല വഹിക്കുന്ന എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ആയിരിക്കും അപ്പീൽ അതോറിറ്റി.

ഏതെല്ലാം പരാതികളാണ് ന്യായീകരിക്കത്തക്കതല്ലാത്തത്?

ഇനി പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ സ്കീമിനു കീഴിൽ സേവനത്തിലെ അപരാധത്തെയ്ക്കുള്ള പരാതികളൊന്നും ന്യായീകരിക്കത്തക്കതല്ല:

(1) ഇവ ഉൾപ്പെടുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ സ്കീമിനു കീഴിൽ സേവനത്തിലെ അപരാധത്തെയ്ക്കുള്ള പരാതികളൊന്നും വരുന്നതല്ല:

- ഒരു നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വത്തിന്റെ വാണിജ്യപരമായ തീർപ്പ്/വാണിജ്യപരമായ തീരുമാനം;
- ഒരു പുറംപണി കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വെണ്ടർക്കും നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വത്തിനും ഇടയിലുള്ള തർക്കം;
- ആംബഡ്സ്മനെ നേരിട്ട് അഭിസംബോധന ചെയ്യാത്ത ഒരു പരാതി;
- ഒരു നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റിന് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കെതിരെയുള്ള പൊതുവായ ആവലാതികൾ;

- ഒരു നിയമാനുസൃത അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പാക്കൽ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവ് പാലിച്ചുകൊണ്ട് നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വം മുഖേന നടപടി തുടങ്ങിവച്ച ഒരു തർക്കത്തിൽ;
- റിസർവ് ബാങ്കിനെ നിയന്ത്രണ അധികാര പരിധിയിൽ വരാത്ത ഒരു സേവനം;
- നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വങ്ങൾക്കിടയിലുള്ള ഒരു തർക്കം; കൂടാതെ
- ഒരു നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വത്തിന്റെ തൊഴിലാളി-തൊഴിൽദാതാവ് ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം.

(2) ഇങ്ങനെയല്ലാത്ത പക്ഷം ഈ സ്കീമിനു കീഴിൽ ഒരു പരാതി രൂപപ്പെടുകയില്ല:

- ഈ സ്കീമിനു കീഴിൽ ഒരു പരാതി ഉന്നയിക്കുന്നതിനു മുൻപ്, പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വത്തിന് ലിഖിതമായ ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കുകയും -
- i) നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വം മുഖേന ആ പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കുകയും ചെയ്തു, ഒപ്പം മറുപടിയിൽ പരാതിക്കാരന് തൃപ്തിയില്ല; അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വം പരാതി സ്വീകരിച്ച് 30 ദിവസത്തിനകം പരാതിക്കാരന് ഏതെങ്കിലും മറുപടി ലഭിച്ചില്ല; കൂടാതെ
- ii) നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വത്തിൽ നിന്നുള്ള മറുപടി ലഭിച്ചശേഷം ഒരു വർഷത്തിനകമാണ് പരാതിക്കാരൻ പരാതി ഉന്നയിക്കുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ, മറുപടിയൊന്നും ലഭിക്കാത്തതിനാൽ, പരാതിയുടെ തീയതിയിൽ നിന്ന് ഒരു വർഷം 30 ദിവസത്തിനകം.

പരാതി നിലവിൽ പരിഗണിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന അതേ വ്യവഹാര കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതായിരിക്കരുത് -

- i) ആംബഡ്സ്മന്റെ മുന്നിൽ തീരുമാനം പ്രതീക്ഷിച്ചിരിക്കുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ ഗുണഭോഷവിചാരം ചെയ്ത് തീരുമാനിച്ചത് അല്ലെങ്കിൽ കൈകാര്യം ചെയ്തത്, അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ അയാൾക്കൊപ്പം ഒന്നോ അതിലേറെയോ പരാതിക്കാർക്ക് ഒപ്പമുള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലേറെയോ കക്ഷികളുള്ളതോ ആയാൽ പോലും;
- ii) ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിക്കു മുൻപിൽ തീരുമാനം പ്രതീക്ഷിച്ചിരിക്കുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി മുഖേന ഗുണഭോഷവിചാരം ചെയ്ത് തീരുമാനിച്ചത് അല്ലെങ്കിൽ കൈകാര്യം ചെയ്തത്, അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ അയാൾക്കൊപ്പം ഒന്നോ അതിലേറെയോ പരാതിക്കാർക്ക് ഒപ്പമുള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലേറെയോ കക്ഷികളുള്ളതോ ആയാൽ പോലും;

പരാതി അവഹേളനപരമോ ബാലിശമോ ഉപദ്രവകരമോ ആയ സ്വഭാവമുള്ളതാകരുത്;

- നിയന്ത്രിത അസ്തിത്വത്തിന് നൽകിയ പരാതി ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട്, 1963 നു കീഴിൽ അത്തരം അവകാശവാദങ്ങൾക്കു വേണ്ടി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പരിധി കാലയളവ് അവസാനിക്കുന്നതിനു മുൻപ് നടത്തിയതായിരിക്കണം;
- ഈ സ്കീമിന്റെ നിബന്ധന 11 ൽ എടുത്തുപറഞ്ഞിട്ടുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും പരാതിക്കാരൻ ലഭ്യമാക്കണം;
- പരാതിക്കാരൻ മുഖേന വ്യക്തിപരമായി അല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പരാതിയുള്ള ആൾ ഒരു അഭിഭാഷകനാണെങ്കിൽ ഒഴികെ അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത മറ്റൊരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയായിരിക്കണം പരാതി സമർപ്പിക്കേണ്ടത്.
- വിശദീകരണം 1: ഉപ-നിബന്ധന (2) (a) ന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾക്കു വേണ്ടി, 'ലിഖിത പരാതി'യിൽ പരാതി സമർപ്പിച്ചതായി പരാതിക്കാരന് തെളിവ് നൽകാൻ കഴിയുന്ന മറ്റ് രീതികൾ മുഖേന സമർപ്പിച്ച പരാതികളും ഉൾപ്പെടുന്നതാണ്.
- വിശദീകരണം 2: ഉപ-നിബന്ധന (2)(b)(ii) ന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾക്കു വേണ്ടി, അതേ വ്യവഹാര കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു കോടതി അല്ലെങ്കിൽ ട്രിബ്യൂണലിനു മുൻപിൽ തീരുമാനിക്കപ്പെടാനുള്ളതോ തീരുമാനിക്കപ്പെട്ടതോ ആയ ക്രിമിനൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ക്രിമിനൽ കുറ്റകൃത്യത്തിൽ തുടങ്ങിവച്ച ഏതെങ്കിലും പൊലീസ് അന്വേഷണം ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെയാണ് പരാതി നൽകാൻ കഴിയുക?

ഓൺലൈൻ ആയി പരാതികൾ തുടർന്നും <https://cms.rbi.org.in> ൽ ഫയൽ ചെയ്യാൻ കഴിയും. പരാതികൾ സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ "crpc@rbi.org.in" വഴിയും ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ് അല്ലെങ്കിൽ മാതൃക പ്രകാരം മുർത്ത രീതിയിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, 4-ാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ്-160017 ൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രൊസസിംഗ് സെന്റർ' ലേക്ക് അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്. അതിനു പുറമേ, തുടക്കം എന്ന നിലയിൽ ഹിന്ദിയിലും ഇംഗ്ലീഷിലും എട്ട് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും ഒരു ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ 14448 (9:30 am to 5:15 pm) - പ്രവർത്തന ക്ഷമമായിട്ടുണ്ട്, ക്രമേണ മറ്റ് ഇന്ത്യൻ ഭാഷകൾ ഉൾപ്പെടുന്ന വിധത്തിൽ അത് വികസിപ്പിക്കപ്പെടുന്നതാണ്.

ഈ സ്കീമിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ആർബിറ്റ്രെ വെബ്സൈറ്റിലും സിഎംഎസ് പോർട്ടലിലും ലഭ്യമാണ് (<https://cms.rbi.org.in>). ഈ ബാങ്ക് അതിന്റെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും സംയോജിത ആംബഡ്സ്മൻ സ്കീം പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഈ സ്കീമിന്റെ പ്രാബല്യം 12 നവംബർ, 2021 മുതലാണ്.

പരാതി കൈകാര്യംചെയ്യൽ നടപടിക്രമം സംബന്ധിച്ച് കൂടുതലായി ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ, പരാതിപ്പെടാനുള്ള ഫോറം തുടങ്ങിയവയ്ക്ക്, ബ്രാഞ്ചിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള സ്കീം നോക്കി ഉപഭോക്താവിന് സംശയം തീർക്കാവുന്നതാണ്.