

ആർബിഐ-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ആൻപഡ്സ്മൻ സ്കീം (RBI-IOS) 2021 ന്റെ പ്രമുഖ സവിശേഷതകൾ

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ആൻപഡ്സ്മൻ സ്കീമിന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ മുഖേന തുടക്കം കുറിച്ചത് നവംബർ 12, 2021 ന് ആണ്.

ഈ സ്കീമിന്റെ കുറെ മുഖ്യ സവിശേഷതകൾ താഴെപ്പറയും പ്രകാരമാണ്:

- ഉൾപ്പെടുന്ന പരാതികാരൻ, നിയന്ത്രിക്കപ്പെടുന്ന അസ്തിത്വം (RE) അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ചിന്റെ വിലാസം ഏതായിരുന്നാലും രാജ്യത്ത് എവിടെ നിന്നും CMS പോർട്ടലിൽ/സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രൊസസിംഗ് സെന്ററിൽ ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാൻ കഴിയും.
- രാജ്യത്ത് എവിടെ നിന്നും മുൻകരുതലില്ലാതെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ഒരു വിലാസവും ഒരു ഇമെയിലും.
- ഓൺലൈൻ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെടുമ്പോൾ പരാതികാരന് ലഭിച്ചുവിലാസത്തിന് സ്വയമായുള്ള അറിയിപ്പ് ലഭിക്കുന്നു.
- പരാതിയുടെ സ്ഥിതി തത്സമയം നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം.
- CMS ൽ തന്നെ അധിക രേഖകൾ ഓൺലൈനിൽ സമർപ്പിക്കാനുള്ള സൗകര്യം.
- പരാതിയിലുള്ള തീരുമാനം/അവസാനിപ്പിക്കൽ അറിയിക്കുന്ന വിശദമായ കത്ത്.

ഈ സ്കീം 'സേവനത്തിലെ അപാര്യപ്തത' യെ നിർവ്വചിക്കുന്നത് RBI യുടെ RE നിയമാനുസൃതമോ മറ്റു വിധത്തിലോ ലഭ്യമാക്കേണ്ട ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക സേവനത്തിലെ ന്യൂനത അല്ലെങ്കിൽ പോരായ്മ എന്നാണ്, അത് കസ്റ്റമർക്ക് എന്തെങ്കിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഹാനിയിൽ കലാശിക്കുകയോ കലാശിക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നത് ഒഴിവാക്കലുകളുടെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പട്ടികയ്ക്കൊപ്പം പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ഹേതുവായിരിക്കും.

ഈ സ്കീമിനു കീഴിൽ ഇവയ്ക്ക് പരാതി ഉന്നയിക്കാം:

- ആവലാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന്, പരാതികാരൻ ആദ്യം ബന്ധപ്പെട്ട RE യെ സമീപിക്കണം. പരാതി സമർപ്പിച്ച് 30 ദിവസ കാലാവധിയ്ക്കകം RE പ്രതികരിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പരാതി പൂർണ്ണമായി/ഭാഗികമായി നിരസിക്കുന്നെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ RE നൽകിയ പ്രതികരണത്തിൽ/പരിഹാരത്തിൽ പരാതികാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, പരാതികാരന് RB-IOS, 2021 നു കീഴിൽ തന്റെ പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയും.
- ആദ്യം RE യ്ക്കൊപ്പം പരാതി സമർപ്പിക്കാതെ RBI ആൻപഡ്സ്മനെ സമീപിക്കുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ RE യിൽ നിന്ന് പ്രതികരണമൊന്നുമില്ലെങ്കിൽ പരാതി സമർപ്പിച്ച് 30 ദിവസത്തിനു മുൻപ് അപ്രകാരം ചെയ്യുന്നത് RB-IOS യ്ക്കു കീഴിൽ പരാതിയെ നിലനിറുത്താൻ കഴിയാത്തതാകും.
- RE യിൽ നിന്നുള്ള മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിലധികം വൈകാതെ, അല്ലെങ്കിൽ മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ RE യ്ക്ക് നിവേദനം നൽകി ഒരു വർഷവും 30 ദിവസവും തികയുന്നതിനു മുൻപായിരിക്കണം RBI ആൻപഡ്സ്മന് (RBIO) പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നത് എന്ന കാര്യം ശ്രദ്ധിക്കണം.

താഴെ ചൂണ്ടിക്കാണിക്കുന്ന കാര്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിഷയങ്ങളിൽ ബാങ്കിംഗ് ആൻപഡ്സ്മന് പരാതിയൊന്നും സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയുകയില്ല:

- ആൻപഡ്സ്മൻ/CEPC കൈകാര്യം ചെയ്തു കഴിഞ്ഞ പരാതികൾ അല്ലെങ്കിൽ RBIO യുടെ പക്കൽ അതേ വ്യവഹാര കാരണത്തിലും സമാനമായ ആശ്വാസത്തിനും വേണ്ടി നടപടിക്രമത്തിനു കീഴിലുള്ള / തീരുമാനം പ്രതീക്ഷിക്കുന്നവ (ഇതേ പരാതികാരനിൽ നിന്ന് അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലേറെയോ പരാതികാരിൽ നിന്നു കൂടി ലഭിച്ചതാണെങ്കിൽ പോലും).
- ഏതെങ്കിലും കോടതിയുടെ, ട്രൈബ്യൂണലിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്ററുടെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറത്തിന്റെ അഥവാ അതോറിറ്റിയുടെ മുൻപിൽ തീരുമാനം പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന പരാതികൾ; അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി മുഖേന ഗുണഭോഷിവിവേചനം നടത്തി തീർപ്പാക്കിയ അല്ലെങ്കിൽ കൈകാര്യം ചെയ്തവ, അവ ഇതേ പരാതികാരനിൽ നിന്ന് അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലേറെയോ പരാതികാരിൽ/കക്ഷികളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചതാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും.
- ഒരു തർക്കവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RE തുടങ്ങിവച്ച നടപടി ഒരു നിയമാനുസൃത അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പാക്കൽ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവ് പാലിക്കുന്നതാണെങ്കിൽ അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ.
- ഒരു അഭിഭാഷകൻ മുഖേന സമർപ്പിച്ച പരാതികൾ (അഭിഭാഷകൻ സ്വയം ആവലാതികാരനായ വ്യക്തി അല്ലാത്തയിടത്ത്).

പരാതികൾ താഴെപ്പറയുന്നവയിൽ ഏതു രീതി വഴിയും ഫയൽ ചെയ്യാൻ കഴിയും:

- ഓൺലൈൻ-RBI യുടെ CMS പോർട്ടലിൽ <https://cms.rbi.org.in> ൽ.
- സ്കീമിന്റെ അനുബന്ധം 'A' യിൽ എടുത്തു പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഫോറത്തിൽ മുൻകരുതലില്ലാതെ പരാതി (കത്ത്/എഴുത്ത്) അയയ്ക്കേണ്ട വിലാസം "സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രൊസസിംഗ് സെന്റർ, 4ത്ത് ഫ്ലോർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, സെക്ടർ-17, സെൻട്രൽ വിസ്തൃ, ചണ്ഡീഗഢ്-160017".
- പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾക്കൊപ്പം പരാതികൾ ഇമെയിൽ (crpc@rbi.org.in) വഴി അയയ്ക്കാൻ കഴിയും.
- കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക്, ഈ സ്കീമിന്റെ പകർപ്പ് ബ്രാഞ്ചിലും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും RBI വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്.