പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

(മുമ്പ് പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു)

Piramal Finance

റിസർവ് ബാങ്ക് – ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ സ്‌കീം, 2021 പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

പൊതുജന താൽപ്പര്യം കണക്കിലെടുത്തും ബദൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ ഏകീകൃതവും കാര്യക്ഷമവും ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതവുമാക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയും, റിസർവ് ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന മൂന്ന് മുൻ ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ പദ്ധതികളെ ഒരൊറ്റ ചട്ടക്കൂടിലേക്ക് സംയോജിപ്പിച്ചു—ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ സ്‌കീം, 2021:

(i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ സ്‌കീം, 2006,
(ii) ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ സ്‌കീം, 2018, കൂടാതെ
(iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ സ്‌കീം, 2019

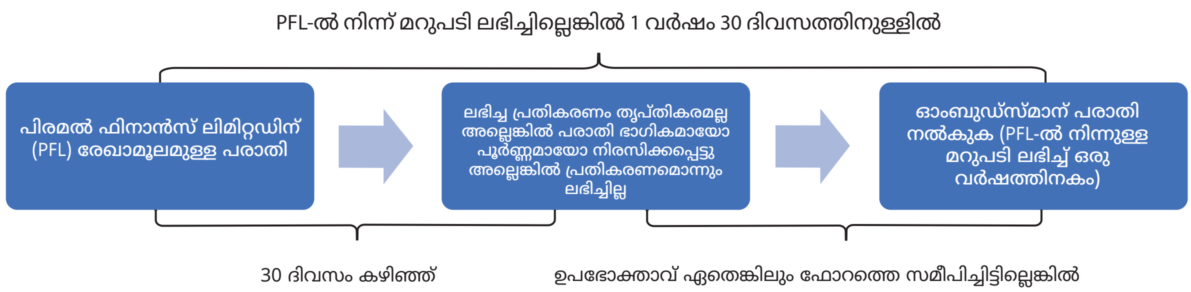
ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഓംബുഡ്‌സ്മാന് പരാതി നൽകാവുന്ന കാരണങ്ങൾ:

താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും സംഭവങ്ങൾ നടന്ന തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ സ്‌കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്:

- പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (PFL) നിയമപരമായി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുവിധത്തിൽ നൽകേണ്ട ഒരു സേവനത്തിൽ ഏതെങ്കിലും കുറവുകൾ അല്ലെങ്കിൽ അപര്യാപ്തതയ്ക്ക് കാരണമാകുന്ന വിധത്തിലുള്ള ഒരു പ്രവൃത്തി അല്ലെങ്കിൽ ഉപേക്ഷ, അത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനോ നാശനഷ്ടങ്ങൾക്കോ കാരണമാകുന്നതായാലും അല്ലെങ്കിലും.
- പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ PFL നിരസിച്ചു; അല്ലെങ്കിൽ
- PFL നൽകിയ പ്രതികരണം പരാതിക്കാരന് തൃപ്തികരമല്ല; അല്ലെങ്കിൽ
- പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ PFL-ൽ നിന്ന് പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിച്ചില്ല (RBI ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ സ്‌കീം, 2021-ലെ ക്ലോസ് 10 പ്രകാരം വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള ഒഴിവാക്കലുകൾക്ക് വിധേയമാണ്).

പരാതി എവിടെ ഫയൽ ചെയ്യാം

- പരാതി ഓൺലൈൻ പോർട്ടൽ മുഖേന നൽകാവുന്നതാണ്: https://cms.rbi.org.in/
- പരാതികൾ ഇലക്ട്രോണിക് രീതിയിലോ ഭൗതിക രൂപത്തിലായോ, അതായത് തപാൽ മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ടോ എത്തിച്ച് നൽകാം. ഇത്തരം പരാതികൾ ഉടൻ പരിഗണിക്കപ്പെടുകയും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ സെൻട്രലൈസ്ഡ് റിസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് അയയ്ക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യും. വിലാസം: നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡിഗഡ് - 160017. ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ – 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകിട്ട് 5:15 വരെ).



ഓംബുഡ്‌സ്മാന്റെ വിധി

- വിധി പരാതിക്കാരൻ അംഗീകരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, വിധി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ PFL-ന് ഒരു അംഗീകാര കത്ത് സമർപ്പിക്കണം.
- അത്തരം അംഗീകാരം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ PFL വിധി നടപ്പിലാക്കും.

ഓംബുഡ്‌സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാൻ

തീർച്ചയായും, ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ പുറപ്പെടുവിച്ച തീരുമാനം അല്ലെങ്കിൽ വിധിക്കെതിരെ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്. വിധി ലഭിച്ച അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നിരസിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യാം. ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ സ്‌കീം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറായ അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയ്ക്കാണ് അപ്പീൽ നൽകേണ്ടത്.

കുറിപ്പ്:

- സ്‌കീമിന് കീഴിൽ നിലനിൽക്കുന്നതല്ലെങ്കിൽ, ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ പരാതി നിരസിച്ചേക്കാം. ഇത് ഒരു ബദൽ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്.
- ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരിഹാരത്തിനായി മറ്റേതെങ്കിലും കോടതി/ഫോറം/അതോറിറ്റിയെ സമീപിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്, എന്നിരുന്നാലും അത്തരമൊരു സാഹചര്യത്തിൽ അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് RBI ഓംബുഡ്‌സ്മാനെ സമീപിക്കാൻ കഴിയില്ല.
- സ്‌കീമിന്റെ കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾക്ക്, വെബ്സൈറ്റ് പരിശോധിക്കുക: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf
- ഈ സ്‌കീം ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ലഭ്യമാണ്

(PFL എന്നത് പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്)