

# റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2026 പ്രധാന സവിശേഷകൾ

പൊതുജന താൽപ്പര്യം മുൻനിർത്തിയും ബദൽ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമവും ഫലപ്രദവും ഉപഭോവിനെ കേന്ദ്രീകരിച്ചുള്ളതാക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ RBI ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2026 അവതരിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

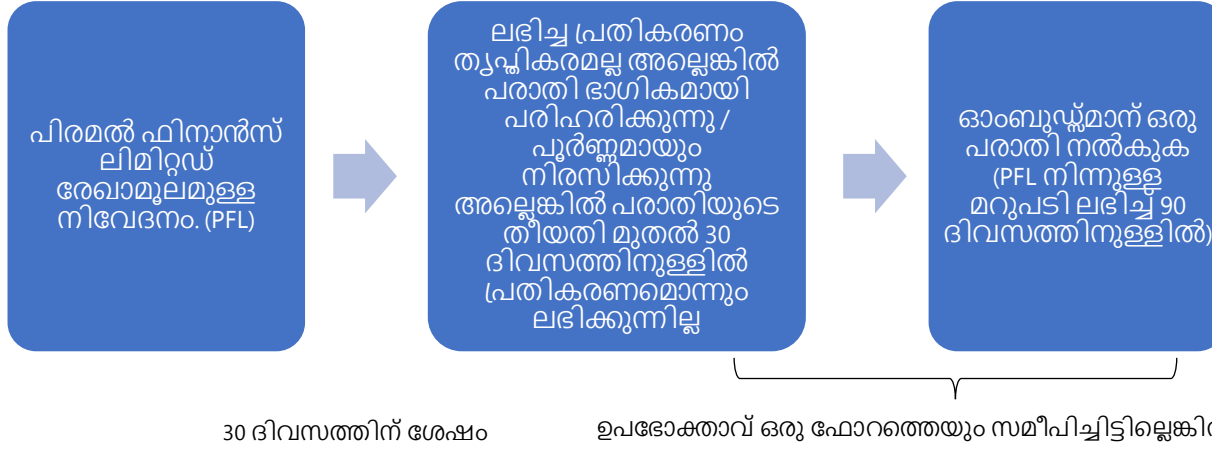
## ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകാൻ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ അനുവദിക്കുന്ന അടിസ്ഥാനങ്ങൾ:

ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും സംഭവങ്ങൾ നടന്ന തീയതി മുതൽ 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്:

- പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (PFL) നിയമപരമായോ മറുവിധത്തിലോ നൽകേണ്ട ഒരു സേവനത്തിലെ എന്തെങ്കിലും പോരായ്മയോ അപര്യാപ്തയോ പ്രകടമാക്കുന്ന ഒരു പ്രവൃത്തിയോ കൃത്യവിലോപമോ നിമിത്തമുള്ള സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്ത, അത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ പ്രശ്നമോ ഉണ്ടാക്കിയാലും ഇല്ലെങ്കിലും.
- PFL പരാതി പൂർണ്ണമായും നിരസിക്കുന്നു / ഭാഗികമായി പരിഹരിക്കുന്നു; അല്ലെങ്കിൽ
- PFL നൽകിയ പ്രതികരണം പരാതിക്കാരന് തൃപ്തികരമല്ല; അല്ലെങ്കിൽ
- പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ PFL നിന്ന് പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിച്ചിട്ടില്ല (പരാതി RBI ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2026 ലെ ഖണ്ഡിക 10 വ്യക്തമാക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ നിറവേറ്റുന്ന പക്ഷം)

## പരാതി എവിടെ, എങ്ങനെ നൽകാം

- റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയ്ക്ക് നൽകുന്ന പരാതികളിൽ സമർപ്പിച്ച പരാതിയുടെയും PFL നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിന്റേയും പകർപ്പും പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ രേഖകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം.
- പരാതി ഈ ഓൺലൈൻ പോർട്ടലിലൂടെ നൽകാവുന്നതാണ്: <https://cms.rbi.org.in/>
- പരാതികൾ ഇതിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യാം : [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
- പേപ്പറിലുള്ള പരാതികൾ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റിസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് തൃപാൽ വഴി അയയ്ക്കുകയും അവിടെ നേരിട്ട് നൽകുകയും ചെയ്യാവുന്നതാണ്. വിലാസം - നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017



## RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻറെ തീർപ്പ്

- പരാതി നിരസിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഒരു തീർപ്പ് കൽപ്പിച്ചേക്കാം:  
 (എ) രേഖകൾ / വിവരങ്ങൾ നൽകാതിരിക്കൽ; അല്ലെങ്കിൽ  
 (ബി) RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ സമർപ്പിച്ച രേഖകളും മെറ്റീരിയലുകളും അടിസ്ഥാനമാക്കി പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ല.

- തീർപ്പിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് പരാതിക്കാരനും PFL അയച്ചുകൊടുക്കും, പരാതിക്കാരൻ തീർപ്പ് അംഗീകരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അത് അംഗീകരിച്ചതായുള്ള ഒരു കത്ത് പകർപ്പ് കൈപ്പറ്റിയ തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ PFL സമർപ്പിക്കണം.
- RBI ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീർപ്പ് അനുസരിക്കുന്നുവെന്ന് സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ടുള്ള അത്തരം അംഗീകാര കത്ത് പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, PFL തീരുമാനം നടപ്പിലാക്കണം **അല്ലെങ്കിൽ** ഖണ്ഡിക 17 ലെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി, അംഗീകാര കത്ത് പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക് അപ്പീൽ നൽകണം.

**ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാൻ സാധിക്കുമോ?**

ഉവ്വ്, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം അല്ലെങ്കിൽ തീർപ്പ് അപ്പീലിനു വിധേയമാണ്. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം ലഭിച്ച അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നിരസിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാം. ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം നടപ്പാക്കുന്ന റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറാണ് അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി, ആ ഓഫീസർക്കായിരിക്കണം അപ്പീൽ നൽകുന്നത്.

**കുറിപ്പ്:**

- സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമല്ലെങ്കിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ / ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നിരസിക്കാവുന്നതാണ്.
- ഇതൊരു ബദൽ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്.
- ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരിഹാരത്തിനായി മറ്റേതെങ്കിലും കോടതിയെയോ ഫോറത്തെയോ അധികാരികളെയോ സമീപിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്, എന്നാൽ അത്തരമൊരു സാഹചര്യത്തിൽ RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് സാധിക്കില്ല.
- സ്കീമിനെ കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്നത് റഫർ ചെയ്യുക [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf)
- ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഈ സ്കീം ലഭ്യമാണ്

*(PFL എന്നാൽ പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നാണ് അർത്ഥം)*