



ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക്

www.rbi.org.in

റിസർവ് ബാങ്ക് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെയുള്ള പരാതി പരിഹാരം

റിസർവ് ബാങ്ക് - സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം

ബാങ്കുകൾക്കും ബാങ്കിതര ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കും ബാങ്കിതര സിസ്റ്റം പങ്കാളികൾക്കും ബാധകമായ മൂന്ന് പഴയ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകൾ സംയോജിപ്പിച്ചു ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് (RBI) 'റിസർവ് ബാങ്ക് - സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021' (ആർ ബി - ഐ ഒ എസ് 2021) എന്ന പദ്ധതി ആരംഭിച്ചിരിക്കുന്നു. ഈ സംയോജിത പദ്ധതി മുഖേന റിസർവ് ബാങ്ക് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ (REs) നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിലെ ന്യൂനതകൾ സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഉപഭോക്താക്കളെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്ന വിധത്തിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ അല്ലെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ RE യുടെ മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ സൗജന്യ പരിഹാരം നൽകപ്പെടും.

ഈ പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ RE കൾക്കെതിരെയുള്ള എല്ലാ പരാതികളിലും 'ഒരു രാജ്യം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ' എന്ന സമീപനം സ്വീകരിക്കുന്നു. ഏതു സ്കീമിന് / ഓഫീസിന് കീഴിലാണ് ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതി നൽകേണ്ടതെന്ന് പരാതിക്കാരൻ ഇനി മുതൽ കണ്ടെത്തേണ്ടതില്ല.

ആർ ബി - ഐ ഒ എസിന്റെ പരിധിയിൽ ഉൾപ്പെടാത്ത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെയുള്ള പരാതികൾ കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെൽ - (സി.ഇ.പി.സി) പരിഗണിക്കുന്നതാണ്. REകൾക്കെതിരായ ഏതു പരാതിയും താഴെ പറയുന്ന രീതികളിലൂടെ സമർപ്പിക്കാം.

- i. ഓൺലൈൻ - റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ CMS പോർട്ടൽ വഴി - <https://cms.rbi.org.in> -> പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുക.
- ii. ഇമെയിൽ - crpc@rbi.org.in ആർ ബി - ഐ.ഒ.എസ് അനുബന്ധം A അനുസരിച്ചു
- iii. തപാൽ മുഖേന - ആർ ബി - ഐ.ഒ.എസ് അനുബന്ധം A അനുസരിച്ചു അയക്കേണ്ട വിലാസം - 'Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector-17, Central Vista, Chandigarh -1600017'

ആർ ബി - ഐ.ഒ.എസ്, കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെൽ - (സി.ഇ.പി.സി) എന്നിവയെക്കുറിച്ചും ഇവയുടെ കീഴിൽ വരുന്ന RE കളെക്കുറിച്ചും കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കായി <https://cms.rbi.org.in> സന്ദർശിക്കുക അഥവാ 14448 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ (ദേശീയ അവധിദിനങ്ങൾ ഒഴികെ) രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകീട്ട് 5:15 വരെ വിളിക്കുക.

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിനെതിരെയുള്ള അപ്പീൽ

ആർ ബി ഐ ഒ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനങ്ങൾക്ക് എതിരെയുള്ള അപ്പീൽ (ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ അപ്പീൽ ചെയ്യാനുള്ള വകുപ്പുകൾ പ്രകാരം പരാതി തീർപ്പാക്കിയാൽ മാത്രം) ഓൺലൈൻ ആയി സി.എം.എസ് പോർട്ടൽ മുഖാന്തരമോ അല്ലെങ്കിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ച 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തപാൽ മുഖേനയോ താഴെ നൽകിയിട്ടുള്ള വിലാസത്തിൽ അയക്കാവുന്നതാണ്.

അപ്പീലേറ്റ് അതോറിറ്റി, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്, സെൻട്രൽ ഓഫീസ്, ഒന്നാം നില, അമർ ബിൽഡിംഗ്, സർ പി എം റോഡ്, ഫോർട്ട്, മുംബൈ - 400001 (E-mail - aaos@rbi.org.in)

പ്രധാന അറിയിപ്പ്

കുറിപ്പ് 1 - ആർ ബി - ഐ ഒ എസ് സ്കീം പ്രകാരമോ അല്ലെങ്കിൽ സി ഇ പി സി മുഖേനയോ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരൻ അവരുടെ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ആദ്യം ബാങ്ക് / എൻ ബി എഫ് സി / പദ്ധതി പങ്കാളി (System Participant) യുടെ (ബ്രാഞ്ചിനെ നിർബന്ധമായും സമീപിച്ചിരിക്കണം. പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട സ്ഥാപനം നൽകിയ മറുപടിയിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ബാങ്ക്/എൻ ബി എഫ് സി / പദ്ധതി പങ്കാളി (System Participant) യിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ച ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ബാങ്ക്/എൻ ബി എഫ് സി / പദ്ധതി പങ്കാളി (System Participant) ക്ക് പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും ഒരു മാസത്തിനുമുള്ളിൽ എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് സാധിക്കുന്നതാണ്.

കുറിപ്പ് 2 - പരാതിക്കാരൻ പരാതിയിൽ തങ്ങളുടെ പേര്, വിലാസം, നിലവിലുള്ള ഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പർ എന്നിവ നിർബന്ധമായും നൽകേണ്ടതാണ്.

റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രകാരം ഇടപാടുകാർക്ക് പ്രത്യേകം അധികാരപ്പെടുത്തപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരായ അസിസ്റ്റന്റ് ജനറൽ മാനേജർ (അസിസ്റ്റന്റ് നോഡൽ ഓഫീസർ), ഹെഡ് ഓഫീസ്, തിരുർ അർബൻ കോഓപ്പറേറ്റീവ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, തിരുർ പിൻ : 676101 (മൊബൈൽ നമ്പർ: 9778420802, മെയിൽ ഐഡി : mail@tirururbanbank.com) അല്ലെങ്കിൽ ജനറൽ മാനേജർ (പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ, ഹെഡ് ഓഫീസ്, തിരുർ അർബൻ കോഓപ്പറേറ്റീവ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, തിരുർ, പിൻ 676101 മൊബൈൽ നമ്പർ: 9778420801, മെയിൽ ഐഡി: gm@tirururbanbank.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.



RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

Redressal of complaints against entities regulated by RBI

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme

Reserve Bank of India (RBI) launched the "Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021" (RB-IOS) by integrating the three erstwhile Ombudsman Schemes applicable for banks, non-banking financial companies and non-bank system participants. The RB-IOS provides cost-free redress of customer complaints involving deficiency in services

rendered by the Regulated Entities (REs) of RBI, if not resolved to the satisfaction of the customers or not replies within a period of 30 days by the RE.

The RB-IOS adopts a "One Nation One Ombudsman" approach for all complaints against any RE. It is therefore no longer necessary for a complainant to identify under which Ombudsman scheme/office he/she should file complaint with the Ombudsman.

Complaints received at RBI against the REs not covered under the RB-IOS are redressed at the Consumer Education and Protection Cells (CEPCs) of RBI. Any complaint against an RE can be filed through one of the following modes:

- Online - through the Complaint Management System (CMS) portal of RBI on <https://cms/rbi.org.in> -> File a complaint
- Email : crpc@rbi.org.in in the form as specified in Annexure 'A' in the RB-IOS.
- Physical complaint (letter/post) in the form as specified in Annexure 'A' in the RB-IOS to "Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector - 17, Central Vista, Chandigarh -160017"

Please visit <https://cms.rbi.org.in> or contact on toll-free number - 1448 (Five days a week from Monday to Friday (9:30 am to 5:15 pm) excluding National Holidays) for more information including names of entities covered under RB-IOS and CEPCs.

Appeal against decision of RBI-Ombudsman

Appeal against the decision of RBI-Ombudsman **can be filed online on CMS portal at <https://cms.rbi.org.in> -> File an appeal** or sent to the **Appellate Authority, Reserve Bank of India, Consumer Education and Protection Department, Central Office, 1st Floor, Amar Building, Sir P M Road, Fort, Mumbai 400 001 (E-mail aaos@rbi.org.in)** within 30 days of receipt of the communication of the RBI-Ombudsman's decision, only if the complaint is closed under the appealable Clauses of RB-IOS.

Important Information

Note 1: Before loading any complaint under the RB-IOS/CEPC, the complainant must approach the concerned bank/NBFC/Payment System Participant with the grievance. If the grievance is not redressed within 30 days or if complainant is not satisfied with the reply given by the bank/NBFC/Payment System Participant, he/she can approach the RBI- Ombudsman/CEPC. The complainants can approach the RBI- Ombudsman anytime **within one year of receipt of such reply from the concerned bank / NBFC / System participant**. In case no reply is received from the bank/NBFC/Payment System Participant, RBI-Ombudsman can be approached anytime within one year and one month from the date of representation to the entity.

Note 2 : The complainant MUST indicate his/her name, address and present contact number in the written/online complaint.

As per the Reserve Bank-Integrated Ombudsman Scheme 2021 the customers may lodge their complaints regarding the services of the Bank with the designated officials namely, The Assistant General Manager (Assistant Nodal Officer), Head Office, The Tirur Urban Co-operative Bank Ltd, Tirur 676 101 (Mobile No: 9778420802, Mail ID: mail@tirururbanbank.com) or with The General Manager, Head Office, The Tirur Urban Co-operative Bank Ltd, Tirur Pin 676 101 (Mobile No: 9778420801, Mail ID: gm@tirururbanbank.com)