



ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്
01, എഡബ്ല്യുഎഫ്ഐഎസ് സ്പേസ് സൊല്യൂഷൻസ്, 4-ആം നില, VIOS ടവേഴ്സ്,
ഈസ്റ്റേൺ എക്സ്‌പ്രസ് ഹൈവേയ്ക്ക് സമീപം, സേബ്രി-ചെമ്പൂർ റോഡ്,
ആന്റോപ്പ് ഹിൽ, മുംബൈ - 400037
സിഐഎൻ: U65929MH2017FTC296528
ഇമെയിൽ: finance-in@branch.co
branchapp.in

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ: സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2026: പ്രധാന സവിശേഷതകൾ:

- ഈ സ്കീം 'റിസർവ് ബാങ്ക് - സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി (ആർബി- ഐഒഎസ്), 2026' എന്നറിയപ്പെടും. പദ്ധതിയുടെ പരിധിയിൽ വരുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെയുള്ള പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ചെലവ് കുറഞ്ഞതും വേഗമേറിയതും തർക്കരഹിതവുമായ ഒരു ബദൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഒരുക്കുകയാണ് ഇതിന്റെ ലക്ഷ്യം.
- 2026 ജൂലൈ 1 മുതൽ ഇത് പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

പരാതിപ്പെടാനുള്ള കാരണങ്ങൾ:

- ഏതെങ്കിലും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രവൃത്തിയോ വീഴ്ചയോ മൂലം "സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്ത" നേരിടുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഈ പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ നേരിട്ടോ, അല്ലെങ്കിൽ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയോ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്. എന്നാൽ, പരാതിക്കാരൻ തന്നെ ഒരു അഭിഭാഷകനാണെങ്കിൽ അല്ലാതെ, മറ്റേതൊരു സാഹചര്യത്തിലും ഒരു അഭിഭാഷകനെ പ്രതിനിധിയായി നിയമിക്കാൻ പാടില്ല.

A. ഒരു പരാതിയുടെ നിലനിൽപ്പിനുള്ള കാരണങ്ങൾ

- പരാതി നേരിട്ട് ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാനെയാണ് അഭിസംബോധന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. എന്നിരുന്നാലും, റിസർവ് ബാങ്കിന് കേവലം ഒരു പകർപ്പ് (ഇ-മെയിൽ വഴിയോ ഭൗതിക രൂപത്തിലോ) അയക്കുക മാത്രം ചെയ്യുകൊണ്ടുള്ള ആശയവിനിമയങ്ങൾ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല; കൂടാതെ
- ഈ പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുൻപായി, **പരാതിക്കാരൻ ആദ്യം ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനോ രേഖാമൂലമോ പരാതി നൽകിയിരിക്കണം.** കൂടാതെ അപ്രകാരം പരാതി നൽകിയെന്നതിനുള്ള തെളിവ് ഹാജരാക്കാൻ പരാതിക്കാരന് സാധിക്കുകയും വേണം; കൂടാതെ
- പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ച മറുപടി തൃപ്തികരമല്ലാത്തതോ, അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നൽകി 30 ദിവസത്തിനകം (അല്ലെങ്കിൽ ആർ.ബി.ഐ, എൻ.പി.സി.ഐ, അല്ലെങ്കിൽ കാർഡ് നെറ്റ്‌വർക്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള കൂടുതൽ ദീർഘമേറിയ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ) യാതൊരുവിധ മറുപടിയും ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്തിരിക്കണം.
- കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര കാലാവധി അവസാനിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ 90 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിലോ, അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് അവസാനമായി മറുപടി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 90 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിലോ — ഇതിൽ ഏതാണോ വൈകി വരുന്നത് ആ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ — ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകിയിരിക്കണം.
- ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസ്, അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ, മധ്യസ്ഥൻ, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ജുഡീഷ്യൽ അല്ലെങ്കിൽ അർദ്ധ ജുഡീഷ്യൽ ഫോറം (ഒരാൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിൽ കൂടുതൽ പരാതിക്കാർ സമർപ്പിച്ചതാണോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ) മുമ്പ് തീർപ്പാക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ളതല്ല, അല്ലെങ്കിൽ ഇതിനകം തീർപ്പാക്കിയ/പരിഹരിച്ച അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടിരിക്കരുത്.
- പരാതി അധിക്ഷേപകരമോ, അടിസ്ഥാനരഹിതമോ, അല്ലെങ്കിൽ ദുരുദ്ദേശ്യപരമോ ആയ സ്വഭാവമുള്ളതായിരിക്കരുത്; കൂടാതെ
- ഈ പദ്ധതി പ്രകാരം ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരന് നൽകിയിരിക്കണം; കൂടാതെ
- പരാതിക്കാരൻ നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയോ ആയിരിക്കണം പരാതി സമർപ്പിക്കേണ്ടത്, അഭിഭാഷകൻ ആക്രമിക്കപ്പെട്ട വ്യക്തിയല്ലെങ്കിൽ.



ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്
01, എഡബ്ല്യുഎഫ്ഐഎസ് സ്പേസ് സൊല്യൂഷൻസ്, 4-ആം നില, VIOS ടവേഴ്സ്,
ഈസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേയ്ക്ക് സമീപം, സേബ്രി-ചെമ്പൂർ റോഡ്,
ആന്റോപ്പ് ഹിൽ, മുംബൈ - 400037
സിഐഎൻ: U65929MH2017FTC296528
ഇമെയിൽ: finance-in@branch.co
branchapp.in

- നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് നൽകിയ പരാതി, 'ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട്, 1963' പ്രകാരം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള കാലപരിധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുൻപ് നൽകിയതായിരിക്കണം.

B. പരാതിക്ക് നിലനിൽപ്പില്ലാതാകുന്നതിനുള്ള കാരണങ്ങൾ

- ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ വാണിജ്യ വിധിന്യായവുമായോ തീരുമാനവുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾ;
- ഒരു വെണ്ടറും (വിതരണക്കാരൻ) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള തർക്കങ്ങൾ;
- ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റിനോ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കോ എതിരെയുള്ള പരാതികൾ;
- ഒരു നിയമപരമായ അതോറിറ്റിയുടെയോ നിയമപാലകരുടെയോ ഉത്തരവുകൾ അനുസരിച്ചുകൊണ്ട് ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം എടുത്ത നടപടികളിൽ നിന്ന് ഉടലെടുക്കുന്ന പരാതികൾ;
- റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ വരാത്ത സേവനങ്ങൾ;
- നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കങ്ങൾ;
- ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ജീവനക്കാരനും തൊഴിലുടമയും തമ്മിലുള്ള ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം;
- 2005 ലെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനി (റെഗുലേഷൻ) ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 18 പ്രകാരം പരിഹാരം നൽകിയിട്ടുള്ള പരാതി; കൂടാതെ
- സ്കീമിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളെ സംബന്ധിച്ച പരാതി.

ക്ലോസ് A - യിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുന്നതോ, അല്ലെങ്കിൽ ക്ലോസ് B - യിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള ഒഴിവാക്കപ്പെട്ട വിഭാഗങ്ങളിൽ പെടുന്നതോ ആയ ഏതൊരു പരാതിയും, കൂടുതൽ പരിശോധനകൾ കൂടാതെ തുടക്കത്തിൽ തന്നെ 'നിലനിൽപ്പില്ലാത്തത്' എന്ന് കണ്ട് നിരസിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, പരാതി നിലനിൽക്കാത്തതിന്റെ കാരണങ്ങൾ പരാതിക്കാരനെ ഉചിതമായി അറിയിക്കുന്നതുമായിരിക്കും.

പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവ് പാലിക്കേണ്ട ഘട്ടങ്ങൾ:

- ഘട്ടം 1** - ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് രേഖാമൂലം (ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയോ ഭൗതിക രൂപത്തിലോ) പരാതി/നിവേദനം സമർപ്പിക്കുക.
- ഘട്ടം 2** - പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനകം നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം അതിന് മറുപടി നൽകുന്നതായിരിക്കും.
- ഘട്ടം 3** - നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ, അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ തീരുമാനത്തിൽ പരാതിക്കാരന് അതൃപ്തി ഉണ്ടാകുകയോ ചെയ്താൽ;
- ഘട്ടം 4** - നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ പരിഹാര സമയപരിധി അവസാനിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് അവസാനമായി ലഭിച്ച ആശയവിനിമയ തീയതി മുതൽ 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, ഏതാണോ വൈകി വരുന്നത്, അത് വരെ, ആർബിട്രെ ഓംബുഡ്സ്മാന് ഭൗതിക രൂപത്തിലോ ഓൺലൈൻ പോർട്ടൽ (<https://cms.rbi.org.in>) വഴിയോ പരാതി നൽകുക.



ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്
01, എഡബ്ല്യുഎഫ്എഎസ് സ്പേസ് സൊല്യൂഷൻസ്, 4-ആം നില, VIOS ടവേഴ്സ്,
ഈസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേയ്ക്ക് സമീപം, സേബ്രി-ചെമ്പൂർ റോഡ്,
ആന്റോപ്പ് ഹിൽ, മുംബൈ - 400037
സിഐഎൻ: U65929MH2017FTC296528
ഇമെയിൽ: finance-in@branch.co
branchapp.in

ആർബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ എങ്ങനെയാണ് തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നത്?

- ആർബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ എങ്ങനെയാണ് തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നത്?
- അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയും മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയും പരാതി പരിഹരിക്കൽ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- എൻബിഎഫ്സി 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അതിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പും രേഖകളും സമർപ്പിക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തുകയോ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, ലഭ്യമായ രേഖകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആർബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഏകപക്ഷീയമായി (എക്സ്-പാർട്ട്) ഉത്തരവ് പാസാക്കാൻ കഴിയും.

ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാൻ കഴിയുമോ?

അതെ, ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം അപ്പീൽ ചെയ്യാൻ സാധിക്കുന്നതാണെങ്കിൽ (30 ദിവസത്തിനകം) > അപ്പേൽ അതോറിറ്റി > റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ പ്രവേശന-സംരക്ഷണ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർക്ക് അപ്പീൽ നൽകാം.
(കുറിപ്പ്: സമയപരിധി വൈകുന്നതിന് മതിയായ കാരണമുണ്ടെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത ഒരു ദീർഘിപ്പിക്കൽ കൂടി അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്).

കുറിപ്പ്:

- ഇതൊരു ബദൽ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്
- ഏതൊരു ഘട്ടത്തിലും തങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാരത്തിനായി മറ്റേതെങ്കിലും കോടതിയെയോ, ഫോറത്തെയോ, അതോറിറ്റിയെയോ സമീപിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് പൂർണ്ണ സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്.

"സേവനത്തിലെ പോരായ്മ" എന്നാൽ, ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നിയമപരമായോ അല്ലാതെയോ നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥമായിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിൽ ഉണ്ടാകുന്ന കുറവോ അപര്യാപ്തയോ ആണ്; ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ മറ്റ് നാശനഷ്ടങ്ങളോ ഉണ്ടാക്കുകയോ ഉണ്ടാക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യാം.

എവിടെ/എങ്ങനെ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം: ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുൻപാകെ മുമ്പ് വഴികളിലൂടെ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്:

- **ഓൺലൈൻ പോർട്ടൽ:** <https://cms.rbi.org.in> എന്ന ഔദ്യോഗിക സി എം എസ് പോർട്ടൽ വഴി.
- **ഇമെയിൽ വഴി:** crpc@rbi.org.in എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് എഴുതുക.
- **തപാൽ വഴി:** റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017 എന്ന വിലാസത്തിൽ സജ്ജീകരിച്ചിരിക്കുന്ന **സെൻട്രലൈസ്റ്റ് രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് (CRPC)** പുരിപ്പിച്ച പരാതി ഫോം സഹിതം പുരിപ്പിച്ച പരാതി ഫോം അയച്ചുകൊണ്ട്.

വിവരങ്ങൾക്കായി 24/7 IVRS സഹിതം 14448 എന്ന ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ (രാവിലെ 8:00 മുതൽ രാത്രി 10:00 വരെ) ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, എന്നിവയ്ക്ക് പുറമെ പത്ത് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ ജീവനക്കാരുടെ സേവനവും ലഭ്യമാണ്.

ഈ പദ്ധതിയെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് ദയവായി പരിശോധിക്കുക:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ



ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്
01, എഡബ്ല്യുഎഫ്ഐഎസ് സ്പേസ് സൊല്യൂഷൻസ്, 4-ആം നില, VIOS ടവേഴ്സ്,
ഈസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേയ്ക്ക് സമീപം, സെബ്രി-ചെമ്പൂർ റോഡ്,
ആന്റോപ്പ് ഹിൽ, മുംബൈ - 400037
സിഐഎൻ: U65929MH2017FTC296528
ഇമെയിൽ: finance-in@branch.co,
branchapp.in

പേര്: മിസ്സർ വിശാൽ കുശിക്

പദവി: പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ

വിലാസം: 01, എഡബ്ല്യുഎഫ്ഐഎസ് സ്പേസ് സൊല്യൂഷൻസ്, 4-ആം നില, വിഐഒഎസ് ടവേഴ്സ്,

ഈസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേയ്ക്ക് പുറത്ത്, സെബ്രി-ചെമ്പൂർ റോഡ്, ആന്റോപ്പ് ഹിൽ, മുംബൈ,

മഹാരാഷ്ട്ര, ഇന്ത്യ, 400037

ടെലിഫോൺ നമ്പർ: +91 8655937426, +91-8655937429

ഇമെയിൽ ഐഡി: gro@branch.co