

MUTHOOT CAPITAL SERVICES LIMITED

CIN: L67120KL1994PLC007726

3rd Floor, Muthoot Towers, M.G Road, Kochi - 682 035, Kerala, Email: mail@muthootcap.com

Salient Features of the Integrated Ombudsman Scheme 2021

1. It will no longer be necessary for a complainant to identify under which scheme he/she should file complaint with the Ombudsman. All complaints shall be made under Integrated Ombudsman Scheme, 2021.
2. The Scheme defines 'deficiency in service' as the ground for filing a complaint, with a specified list of exclusions. Therefore, the complaints would no longer be rejected simply on account of "not covered under the grounds listed in the scheme". **(for better understanding of the customer, copy of the scheme to be displayed at notice board and hard copy to be maintained at branch and should be provided to the customer on request)**
3. The Scheme has done away with the jurisdiction of each ombudsman office.
4. A Centralised Receipt and Processing Centre has been set up at RBI, Chandigarh for receipt and initial processing of physical and email complaints in any language.
5. The responsibility of representing the Regulated Entity and furnishing information in respect of complaints filed by customers against the Regulated Entity would be that of the Principal Nodal Officer in the rank of a General Manager in a Public Sector Bank or equivalent.
6. The Regulated Entity will not have the right to appeal in cases where an Award is issued by the ombudsman against it for not furnishing satisfactory and timely information / documents.
7. The Executive Director-in charge of Consumer Education and Protection Department of RBI would be the Appellate Authority under the Scheme.
8. Complaints can continue to be filed online on <https://cms.rbi.org.in>.
9. Complaints can also be filed through the dedicated email or sent in physical mode to the 'Centralised Receipt and Processing Centre' set up at Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 in the prescribed format.
10. Additionally, a Contact Centre with a toll-free number - 14448 (9:30 am to 5:15 pm) - is also being operationalised in Hindi, English and in eight regional languages to begin with and will be expanded to cover other Indian languages in due course.
11. The Contact Centre will provide information/clarifications regarding the alternate grievance redress mechanism of RBI and to guide complainants in filing of a complaint.

Refer to www.muthootcap.com for further details of the Scheme and contact details of the Nodal Officer of the Company and contact details of the Ombudsman, who can be approached by the customer.

MUTHOOT CAPITAL SERVICES LIMITED

CIN: L67120KL1994PLC007726

3rd Floor, Muthoot Towers, M.G Road, Kochi - 682 035, Kerala, Email: mail@muthootcap.com

एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये

1. तक्रारदाराने कोणत्या योजनेअंतर्गत लोकपालाकडे तक्रार करावी हे ओळखणे यापुढे आवश्यक राहणार नाही. सर्व तक्रारी एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत केल्या जातील.
2. ही योजना 'सेवेतील कमतरता' ही तक्रार दाखल करण्याचे कारण म्हणून परिभाषित करते, वगळण्याच्या निर्दिष्ट सूचीसह. त्यामुळे, तक्रारी यापुढे फक्त "योजनेत सूचीबद्ध केलेल्या कारणास्तव समाविष्ट नाहीत" या कारणास्तव नाकारल्या जाणार नाहीत. (ग्राहकाला अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, योजनेची प्रत नोटीस बोर्डवर दाखवायची आहे आणि हार्ड कॉपी शाखेत ठेवायची आहे आणि ग्राहकाला विनंती केल्यावर प्रदान केली पाहिजे)
3. योजनेने प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे अधिकार क्षेत्र काढून टाकले आहे.
4. कोणत्याही भाषेतील भौतिक आणि ईमेल तक्रारींची पावती आणि प्रारंभिक प्रक्रिया करण्यासाठी RBI, चंदीगड येथे एक केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन करण्यात आले आहे.
5. नियमन केलेल्या घटकाचे प्रतिनिधित्व करण्याची आणि ग्राहकांनी नियमन केलेल्या घटकाविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात माहिती देण्याची जबाबदारी सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकेतील महाव्यवस्थापक किंवा समकक्ष पदावरील प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची असेल.
6. समाधानकारक आणि वेळेवर माहिती/कागदपत्रे न दिल्याबद्दल लोकपालाकडून पुरस्कार जारी केला जातो अशा प्रकरणांमध्ये विनियमित घटकाला अपील करण्याचा अधिकार असणार नाही.
7. आरबीआयच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक या योजनेअंतर्गत अपीलीय अधिकारी असतील.
8. <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन तक्रारी नोंदवल्या जाऊ शकतात.
9. तक्रार समर्पित ईमेलद्वारे देखील दाखल केली जाऊ शकतात किंवा विहित नमुन्यात रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगड - 160 017 येथे स्थापन केलेल्या 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रा'वर भौतिक मोडमध्ये पाठवल्या जाऊ शकतात.
10. याशिवाय, टोल-फ्री क्रमांक असलेले एक संपर्क केंद्र - 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) - देखील हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये सुरु केले जात आहे आणि इतर कव्हर करण्यासाठी त्याचा विस्तार केला जाईल. योग्य वेळी भारतीय भाषा.
11. संपर्क केंद्र आरबीआयच्या वैकल्पिक तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत माहिती/स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार दाखल करताना तक्रारदारांना मार्गदर्शन करेल.

योजनेच्या अधिक तपशिलांसाठी www.muthootcap.com चा संदर्भ घ्या आणि कंपनीच्या नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील आणि लोकपालचे संपर्क तपशील, ज्यांना ग्राहक संपर्क करू शकतात.

MUTHOOT CAPITAL SERVICES LIMITED

CIN: L67120KL1994PLC007726

3rd Floor, Muthoot Towers, M.G Road, Kochi - 682 035, Kerala, Email: mail@muthootcap.com

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി 2021-ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

1. ഏത് പദ്ധതി കീഴിലാണ് ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതി നൽകേണ്ടതെന്ന് ഒരു പരാതിക്കാരൻ തിരിച്ചറിയേണ്ട ആവശ്യമില്ല. എല്ലാ പരാതികളും ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2021 ന് കീഴിലായിരിക്കും.
2. ഒഴിവാക്കലുകളുടെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പട്ടിക സഹിതം ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനമായി പദ്ധതി 'സേവനത്തിലെ പോരായ്മ' നിർവ്വചിക്കുന്നു. അതിനാൽ, " പദ്ധതിയിൽ ചെയ്തിരിക്കുന്ന അടിസ്ഥാനങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ വരുന്നില്ല" എന്നതിന്റെ പേരിൽ പരാതികൾ ഇനി നിരസിക്കപ്പെടില്ല. (ഉപഭോക്താവിനെ നന്നായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിന്, നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട പദ്ധതിയുടെ പകർപ്പും ബ്രാഞ്ചിൽ സൂക്ഷിക്കേണ്ട യഥാർത്ഥ പകർപ്പും ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം നൽകേണ്ടതുമാണ്)
3. ഓരോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റെയും അധികാരപരിധി ഈ പദ്ധതി പ്രകാരം ഇല്ലാതാക്കി.
4. ഏത് ഭാഷയിലും നേരിട്ട്, ഇമെയിൽ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗിനുമായി ചണ്ഡീഗഢിലെ ആർ.ബി.ഐയിൽ ഒരു കേന്ദ്രീകൃത പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്.
5. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനെതിരെ ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന പരാതികളിൽ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ഒരു പൊതുമേഖലാ ബാങ്കിലോ തത്തുല്യമായോ ജനറൽ മാനേജർ റാങ്കിലുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറായിരിക്കും.
6. തൃപ്തികരവും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങൾ/രേഖകൾ നൽകാത്തതിന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ അവാർഡ് നൽകുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ അപ്പീൽ നൽകാൻ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അവകാശമില്ല
7. ആർ.ബി.ഐയുടെ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ, സംരക്ഷണ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ആയിരിക്കും ഈ പദ്ധതിയുടെ കീഴിലുള്ള അധികാരം.
8. പരാതികൾ ഓൺലൈനായി ഫയൽ ചെയ്യുന്നത് ഈ Online-Link ഉപയോഗിക്കുക <https://cms.rbi.org.in>.
9. പരാതികൾ ഇമെയിൽ വഴിയും ഫയൽ ചെയ്യാം അല്ലെങ്കിൽ നിർദ്ദിഷ്ട അപേക്ഷയിൽ **'Centralised Receipt and Processing Centre' set up at Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017** വിലാസത്തിൽ അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്.
10. കൂടാതെ, ടോൾ ഫ്രീ - 14448 നമ്പർ ബന്ധിപ്പിക്കുന്ന ഒരു കേന്ദ്രീകൃത ഓഫീസ് (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ), ഹിന്ദിയിലും ഇംഗ്ലീഷിലും എട്ട് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും ആരംഭിച്ച് മറ്റുള്ളവ കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിനായി വിപുലീകരിക്കും.
11. ആർബി.ഐയുടെ ഇതര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ/വ്യക്തതകൾ കേന്ദ്രീകൃത ഓഫീസ് നൽകും കൂടാതെ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാതിക്കാരനെ നയിക്കും.

ഈ പദ്ധതിയുടെ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കും, കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുമുള്ള വിശദാംശങ്ങൾക്കും, ഓംബുഡ്സ്മാനെ ബന്ധപ്പെടാനുമുള്ള വിശദാംശങ്ങൾക്കും ഉപഭോക്താവിന് സമീപിക്കാവുന്ന ഞങ്ങളുടെ സ്ഥാപന ലിങ്ക് www.muthootcap.com ഉപയോഗിക്കുക.

MUTHOOT CAPITAL SERVICES LIMITED

CIN: L67120KL1994PLC007726

3rd Floor, Muthoot Towers, M.G Road, Kochi - 682 035, Kerala, Email: mail@muthootcap.com

સંકલિત લોકપાલ યોજના 2021ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

1. ફરિયાદકર્તા માટે હવેથી એ ઓળખવાની જરૂર રહેશે નહીં કે તેણે/તેણીએ કઈ યોજના હેઠળ લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ. તમામ ફરિયાદો ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 હેઠળ કરવામાં આવશે.
2. આ યોજના 'સેવામાં ઉણપ' ને ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના આધાર તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરે છે, જેમાં બાકાતની સ્પષ્ટ સૂચિ છે. તેથી, ફરિયાદો હવે ફક્ત "યોજનામાં સૂચિબદ્ધ આધારો હેઠળ આવરી લેવામાં આવી નથી" ના કારણે નકારી શકાશે નહીં. (ગ્રાહકને વધુ સારી રીતે સમજવા માટે, નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત કરવાની યોજનાની નકલ અને શાખામાં જાળવવાની હાર્ડ કોપી અને વિનંતી પર ગ્રાહકને પ્રદાન કરવી જોઈએ)
3. આ યોજનાએ દરેક લોકપાલ કાર્યાલયના અધિકારક્ષેત્રને દૂર કરી દીધું છે.
4. કોઈપણ ભાષામાં ભૌતિક અને ઇમેલ ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે આરબીઆઈ, ચંદીગઢ ખાતે એક કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.
5. નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અને ગ્રાહકો દ્વારા નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી સામે દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં માહિતી પ્રદાન કરવાની જવાબદારી જાહેર ક્ષેત્રની બેંક અથવા તેના સમકક્ષ જનરલ મેનેજરના રેન્કના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની રહેશે.
6. નિયમન કરેલ એન્ટિટીને સંતોષકારક અને સમયસર માહિતી/દસ્તાવેજો ન આપવા બદલ લોકપાલ દ્વારા તેની સામે એવોર્ડ જારી કરવામાં આવ્યો હોય તેવા કિસ્સામાં અપીલ કરવાનો અધિકાર રહેશે નહીં.
7. આરબીઆઈના ઉપભોક્તા શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગના પ્રભારી કાર્યકારી નિયામક આ યોજના હેઠળ અપીલ અધિકારી હશે.
- 8 <https://cms.rbi.org.in> પર ફરિયાદો ઓનલાઇન નોંધાવવાનું ચાલુ રાખી શકાય છે.
9. ફરિયાદો સમર્પિત ઇમેઇલ દ્વારા પણ નોંધાવી શકાય છે અથવા નિયત ફોર્મેટમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4ઠ્ઠો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017 ખાતે સ્થાપિત 'કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર'ને ભૌતિક મોડમાં મોકલી શકાય છે.
10. વધુમાં, ટોલ-ફ્રી નંબર સાથેનું એક સંપર્ક કેન્દ્ર - 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 સુધી) - પણ શરૂ કરવા માટે હિન્દી, અંગ્રેજી અને આઠ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં કાર્યરત છે અને અન્યને આવરી લેવા માટે તેનો વિસ્તાર કરવામાં આવશે. સમયસર ભારતીય ભાષાઓ.
11. સંપર્ક કેન્દ્ર આરબીઆઈની વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે માહિતી/સ્પષ્ટતા પ્રદાન કરશે અને ફરિયાદ દાખલ કરવામાં ફરિયાદીઓને માર્ગદર્શન આપશે.

www.muthootcap.com નો સંદર્ભ લો અને કંપનીના નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો અને ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય તેવા લોકપાલની સંપર્ક વિગતો માટે જુઓ.

ಮುತ್ತೂಟ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

CIN: L67120KL1994PLC007726

3 ಮಹಡಿ, ಮುತ್ತೂಟ್ ಟವರ್ಸ್, M.G ರಸ್ತೆ, ಕೊಚ್ಚಿ - 682 035, ಕೇರಳ, ಇಮೇಲ್: mail@muthootcap.com

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್ 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

1. ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಯೋಜನೆಯು ಅವನು/ಅವಳು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, 2021ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

2. ಯೋಜನೆಯು 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರವಾಗಿದೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಹೊರಗಿಡುವಿಕೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, "ಸ್ಕ್ರೀಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಆಧಾರಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ" ಎಂಬ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. (ಗ್ರಾಹಕರ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಗಾಗಿ, ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಹಾರ್ಡ್ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು)

3. ಯೋಜನೆಯು ಪ್ರತಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಛೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿದೆ.

4. RBI ನಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ, ಭೌತಿಕ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಚಂಡೀಗಢ ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ.

5. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಲಯದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ತತ್ಸಮಾನದ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಶ್ರೇಣಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

6. ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಒದಗಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಎಗ್ಜುಲೇಟೆಡ್ ಘಟಕವು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿ / ದಾಖಲೆಗಳು,

7. ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ RBI ಇಲಾಖೆಯು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

8. ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು.

9. ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಫಿಸಿಕಲ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017 ರಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

10. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ-14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30AM ರಿಂದ 5:15PM ರವರೆಗೆ) ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ - ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಹ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆ ಭಾಷೆಗಳು ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ.

11. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು RBI ಯು ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ

ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು - www.muthootcap.com ಅನ್ನು ನೋಡಿ

MUTHOOT CAPITAL SERVICES LIMITED

CIN: L67120KL1994PLC007726

3rd Floor, Muthoot Towers, M.G Road, Kochi - 682 035, Kerala, Email: mail@muthootcap.com

ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021 இன் முக்கிய அம்சங்கள்

1. புகார்தாரர் எந்தத் திட்டத்தின் கீழ் அவர்/அவள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்க வேண்டும் என்பதைக் கண்டறிய வேண்டிய அவசியமில்லை. அனைத்து புகார்களும் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 இன் கீழ் செய்யப்பட வேண்டும்.
2. விதிவிலக்குகளின் குறிப்பிட்ட பட்டியலுடன், புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான அடிப்படையாக 'சேவையில் குறைபாடு' என்று திட்டம் வரையறுக்கிறது. எனவே, "திட்டத்தில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள காரணங்களின் கீழ் உள்ளடக்கப்படவில்லை" என்ற காரணத்திற்காக புகார்கள் இனி நிராகரிக்கப்படாது. (வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய சிறந்த புரிதலுக்காக, திட்டத்தின் நகல் அறிவிப்புப் பலகையில் காண்பிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் கிளையில் பராமரிக்கப்பட வேண்டிய கடின நகல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில் வழங்கப்பட வேண்டும்)
3. ஒவ்வொரு ஆம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தின் அதிகார வரம்பையும் இத்திட்டம் நீக்கியுள்ளது.
4. எந்த மொழியிலும் உடல் மற்றும் மின்னஞ்சல் புகார்களைப் பெறுவதற்கும் ஆரம்பச் செயலாக்கத்துக்கும் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் சண்டிகரில் உள்ள RBI இல் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.
5. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துதல் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்கள் தாக்கல் செய்யும் புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களை வழங்குதல் ஆகியவை பொதுத்துறை வங்கியில் பொது மேலாளர் அல்லது அதற்கு சமமான பதவியில் உள்ள முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பொறுப்பாகும்.
6. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு திருப்திகரமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல் / ஆவணங்களை வழங்காததற்காக ஒம்புட்ஸ்மேன் மூலம் விருது வழங்கப்படும் சந்தர்ப்பங்களில் மேல்முறையீடு செய்ய உரிமை இல்லை.
7. ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறைக்கு (RBI) பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர், திட்டத்தின் கீழ் மேல்முறையீட்டு ஆணையமாக இருப்பார்.
8. <https://cms.rbi.org.in> இல் புகார்களைத் தொடர்ந்து ஆன்லைனில் தாக்கல் செய்யலாம்.
9. புகார்களை பிரத்யேக மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் தாக்கல் செய்யலாம் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160 017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் அனுப்பலாம்.
10. கூடுதலாக, **14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை)** என்ற கட்டணமில்லா எண்ணைக் கொண்ட ஒரு தொடர்பு மையம் இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளிலும் தொடங்கப்பட்டு மற்ற மொழிகளிலும் செயல்படுத்தப்பட்டு விரிவுபடுத்தப்படும். சரியான நேரத்தில் இந்திய மொழிகள்.
11. தொடர்பு மையம் ரிசர்வ் வங்கியின் மாற்று குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைப் பற்றிய தகவல்/விளக்கங்களை வழங்கும் மற்றும் புகாரை தாக்கல் செய்வதில் புகார்தாரர்களுக்கு வழிகாட்டும்.

திட்டத்தின் கூடுதல் விவரங்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் நோடல் அலுவலரின் தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் அணுகக்கூடிய ஒம்புட்ஸ்மேனின் தொடர்பு விவரங்களுக்கு www.muthootcap.com ஐப் பார்க்கவும்.

MUTHOOT CAPITAL SERVICES LIMITED

CIN: L67120KL1994PLC007726

3rd Floor, Muthoot Towers, M.G Road, Kochi - 682 035, Kerala, Email: mail@muthootcap.com

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు

1. ఫిర్యాదుదారుడు అతను/ఆమె ఏ పథకం కింద అంబుడ్స్మన్ కి ఫిర్యాదు చేయాలో గుర్తించాల్సిన అవసరం లేదు. అన్ని ఫిర్యాదులు ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 కింద అందించబడతాయి.
2. మినహాయింపుల యొక్క నిర్దిష్ట జాబితాతో, ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి 'సేవలో లోపం'ని పథకం నిర్వచిస్తుంది. అందువల్ల, "స్కీమ్ లో జాబితా చేయబడిన కారణాల కింద కవర్ చేయబడలేదు" అనే కారణంగా ఫిర్యాదులు ఇకపై తిరస్కరించబడవు. (కస్టమర్ ను బాగా అర్థం చేసుకోవడం కోసం, నోటీసు బోర్డు వద్ద స్కీమ్ కాపీని ప్రదర్శించాలి మరియు బ్రాంచ్ లో నిర్వహించాల్సిన హార్డ్ కాపీ మరియు అభ్యర్థనపై కస్టమర్ కు అందించాలి)
3. ప్రతి అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయ అధికార పరిధిని ఈ పథకం తొలగించింది.
4. ఏదైనా భాషలో భౌతిక మరియు ఇమెయిల్ ఫిర్యాదుల రసీదు మరియు ప్రారంభ ప్రాసెసింగ్ కోసం RBI, చండీగఢ్ లో కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం ఏర్పాటు చేయబడింది.
5. నియంతృత సంస్థకు ప్రాతినిధ్యం వహించడం మరియు నియంతృత సంస్థకు వ్యతిరేకంగా కస్టమర్లు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి సమాచారాన్ని అందించడం వంటి బాధ్యత ప్రభుత్వ రంగ బ్యాంక్ లేదా తత్సమాన జనరల్ మేనేజర్ హోదాలో ఉన్న ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పై ఉంటుంది.
6. సంతృప్తికరమైన మరియు సమయానుకూల సమాచారం / పత్రాలను అందించనందుకు, దానికి వ్యతిరేకంగా అంబుడ్స్మన్ అవార్డును జారీ చేసిన సందర్భాల్లో అప్పీల్ చేసే హక్కు నియంతృత సంస్థకు ఉండదు.
7. RBI యొక్క వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగానికి ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్-ఇన్-చార్జ్ పథకం కింద అప్పీలేట్ అధారిటీగా ఉంటారు.
8. ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్ లో <https://cms.rbi.org.in> లో పైల్ చేయడం కొనసాగించవచ్చు.
9. ఫిర్యాదులను అంకితమైన ఇమెయిల్ ద్వారా పైల్ చేయవచ్చు లేదా ఫిజికల్ మోడ్ లో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160 017 లో నిర్దేశించిన ఫార్మాట్ లో ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్' కి పంపవచ్చు.
10. అదనంగా, టోల్-ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) తో సంప్రదింపు కేంద్రం - హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషలలో కూడా ప్రారంభించబడుతోంది మరియు ఇతర భారతీయ భాషలను కవర్ చేయడానికి విస్తరించబడుతుంది. తగిన సమయంలో.
11. సంప్రదింపు కేంద్రం RBI యొక్క ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి సంబంధించిన సమాచారం/స్పష్టతలను అందిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడంలో ఫిర్యాదుదారులకు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

నోటీస్ యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం మరియు కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ సంప్రదింపు వివరాలు మరియు కస్టమర్ సంప్రదింపుల గురించి అంబుడ్స్మన్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాల కోసం www.muthootcap.com ని చూడండి.