

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഏകീകൃത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി (RB-IOS), 2026

പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

പദ്ധതിയെ കുറിച്ച് & പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഏകീകൃത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി (RB-IOS), 2026 എന്നത് RBI നിയന്ത്രിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളിലെ (RE) ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി റിസർവ് ബാങ്ക് സ്ഥാപിച്ച ഏകീകൃത പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം ആണ്. ഈ പദ്ധതി 2026 ജൂലൈ 1 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതും 2021-ലെ മുൻ ഏകീകൃത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയെ പ്രതിസ്ഥാപിക്കുന്നതുമായിരിക്കും. ഈ പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന ലക്ഷ്യം, ഈ പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെ വരുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ചെലവുകുറഞ്ഞതും വേഗത്തിലുള്ളതുമായ, തർക്കരഹിതമായ ഒരു പകരമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നൽകുന്നതാണ്.

പ്രാബല്യം

ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ (RE) ഭാഗത്ത് നിന്നുള്ള സേവനത്തിലെ കുറവിനെ തുടർന്ന് ബാധിതനായ ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഈ പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ പരാതി നൽകാനുള്ള അവകാശമുണ്ട്. ഈ പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളിൽ വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾ, പ്രദേശിക ഗ്രാമീണ ബാങ്കുകൾ, സഹകരണ ബാങ്കുകൾ, യോഗ്യമായ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ (NBFCs), നോൺ-ബാങ്ക് പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് (PPI) ഇറക്കുന്നവർ, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.

പദ്ധതിയുടെ കീഴിലുള്ള പരാതിപരിഹാര നടപടിക്രമം

A. പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനങ്ങൾ:

ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ (RE) പ്രവർത്തിയിലോ പ്രവർത്തനമില്ലായ്മയിലോ ഉണ്ടായ സേവനത്തിലെ കുറവിനെ തുടർന്ന് ബാധിതനായ ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും, ഈ പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ അനുമതിയുള്ള പ്രതിനിധിയിലൂടെ പരാതിയ്ക്കാവുന്നതാണ്.

അനുമതിപ്രാപ്ത പ്രതിനിധി എന്നത്, അഭിഭാഷകനെ ഒഴിവാക്കി, RBI ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനായി എഴുത്തുപ്രകാരമായി നിയമിക്കപ്പെട്ടും അധികാരപ്പെടുത്തപ്പെട്ടും ഉള്ള ഒരാളെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു.

B. പരാതി നിലനിൽക്കുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനങ്ങൾ:

1. ഈ പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ ഒരു പരാതി നിലനിൽക്കുന്നതിനായി, താഴെപ്പറയുന്ന നിബന്ധനകൾ പാലിക്കപ്പെട്ടിരിക്കണം:

- പരാതി നേരിട്ട് RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ അഭിസംബോധന ചെയ്തിരിക്കണം. എന്നാൽ, റിസർവ് ബാങ്കിനെ വെറും എണ്ടോർസ് ചെയ്തോ പകർപ്പായി (ഇ-മെയിൽ വഴിയോ ഭൗതിക രൂപത്തിലോ) ഉൾപ്പെടുത്തിയതോ ആയ അറിയിപ്പുകൾ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നതല്ല;
- പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെയുള്ള (അഭിഭാഷകൻ തന്നെയാണ് ബാധിതൻ എന്നുണ്ടെങ്കിൽ അതല്ലെങ്കിൽ) അനുമതിപ്രാപ്ത പ്രതിനിധിയിലൂടെ പരാതിയ്ക്ക് നൽകപ്പെട്ടിരിക്കണം;
- പരാതിക്കാരൻ, പദ്ധതിയിലെ വകുപ്പ് 11-ൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നതുപോലെ, ആവശ്യമായ സമ്പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നുണ്ടായിരിക്കണം
- പരാതി അപമാനകരമായതോ അപ്രാധാന്യമുള്ളതോ ഉപദ്രവസ്വഭാവമുള്ളതോ ആയിരിക്കരുത്;

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഏകീകൃത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി (RB-IOs), 2026
പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

- e. ഈ പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ പരാതിയ്ക്ക് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരി ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് (RE) എഴുത്തു രൂപത്തിലോ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗത്തിലോ പരാതി നൽകിയിരിക്കണം; കൂടാതെ, അതിന് തെളിവുകൾ പരാതിക്കാരി സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിലുള്ളതായിരിക്കണം
- f. ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് (RE) പരാതി ലഭിച്ച ശേഷം, 30 ദിവസത്തിനുള്ളിലോ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക്, നാഷണൽ പേയ്മെന്റ്സ് കോർപ്പറേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ (NPCI), അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ കാർഡ് നെറ്റ്വർക്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന സമയപരിധിക്കുള്ളിലോ (ഇവയിൽ ഏത് കൂടുതലാണോ അതിനുള്ളിൽ) പരാതിക്കാരൻ യാതൊരു മറുപടിയും ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ; അല്ലെങ്കിൽ RE നൽകിയ മറുപടിയിലോ പരിഹാരത്തിലോ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ;
- g. ഉപവകുപ്പ് (1)(f)-ൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന സമയപരിധി അവസാനിക്കുന്ന തീയതിയിൽ നിന്നോ, അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ (RE) നിന്നുള്ള അവസാന ആശയവിനിമയത്തിന്റെ തീയതിയിൽ നിന്നോ (ഇവയിൽ ഏത് പിന്നീട് വരുന്നതാണോ), 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിച്ച് പരാതി നൽകിയിരിക്കണം;
- h. ഇതിനകം RBI ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിൽ പരിഗണനയിൽ ഉള്ള അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതായിരിക്കരുത്; അത് അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നായാലും, ഒരോ അതിലധികം പരാതിക്കാരുമായി ചേർന്നായാലും.
- i. ഇതിനകം RBI ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിലൂടെ കാര്യപരമായ പരിഗണനയിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടതോ തീരുമാനിക്കപ്പെട്ടതോ ആയ അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതായിരിക്കരുത്; അത് അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നായാലും, ഒരോ അതിലധികം പരാതിക്കാരുമായി ചേർന്നായാലും.
- j. ഏതെങ്കിലും കോടതിയിലോ, ട്രൈബ്യൂണലിലോ, ആർബിറ്റ്രേറ്റിന്റേയോ, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു ഏതെങ്കിലും ന്യായീകയോ അർദ്ധന്യായീകയോ ആയ ഫോറത്തിലോ ഇതിനകം പരിഗണനയിൽ ഉള്ള അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതായിരിക്കരുത്; അത് അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നായാലും, ഒരോ അതിലധികം പരാതിക്കാരുമായി ചേർന്നായാലും.
- k. ഏതെങ്കിലും കോടതിയിലോ, ട്രൈബ്യൂണലിലോ, ആർബിറ്റ്രേറ്റിലോ, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു ഏതെങ്കിലും ന്യായീക അല്ലെങ്കിൽ അർദ്ധന്യായീക ഫോറത്തിലോ ഇതിനകം കാര്യപരമായി പരിഗണിക്കപ്പെട്ട് പരിഹരിക്കപ്പെട്ടതോ തീരുമാനിക്കപ്പെട്ടതോ ആയ അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതായിരിക്കരുത്; അത് അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നായാലും, ഒരോ അതിലധികം പരാതിക്കാരുമായി ചേർന്നായാലും.
- l. ഇത്തരത്തിലുള്ള അവകാശവാദങ്ങൾക്ക് 1963-ലെ കാലഹരണ നിയമം (Limitation Act, 1963) പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന കാലപരിധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരി ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് (RE) പരാതി നൽകിയിരിക്കണം.

II. താഴെപ്പറയുന്ന വിഷയങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ഈ പദ്ധതിയുടെ പരിധിയിൽ നിന്ന് ഒഴിവാക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു:

- a. ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ (RE) വാണിജ്യ വിധിനിർണ്ണയത്തോടോ തീരുമാനത്തോടോ ബന്ധപ്പെട്ട വിഷയങ്ങൾ
- b. ഒരു വെണ്ടും ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും (RE) തമ്മിലുള്ള തർക്കം
- c. ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ (RE) മാനേജ്മെന്റിനെയോ എക്സിക്യൂട്ടീവ്സിനെയോ എതിരായി ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ;
- d. ന്യായീക / അർദ്ധന്യായീക അല്ലെങ്കിൽ നിയമപരമായോ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അധികാരമണ്ഡലങ്ങളുടേയോ ഉത്തരവുകൾ പാലിക്കുന്നതിനായി ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് (RE) സ്വീകരിച്ച നടപടിയിൽ നിന്നും ഉദ്ഭവിക്കുന്ന പരാതികൾ;
- e. റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽപ്പെടാത്ത സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ;
- f. നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ (REകൾ) തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- g. ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ (RE) തൊഴിലാളി-തൊഴിലുടമ ബന്ധവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കം;
- h. 2005-ലെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ (റെഗുലേഷൻ) നിയമത്തിലെ വകുപ്പ് 18 പ്രകാരം പരിഹാര മാർഗം നൽകിയിരിക്കുന്ന പരാതികൾ;
- i. ഈ പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ ഉൾപ്പെടാത്ത നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളുടെ (RE) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ.

III. മുകളിലുള്ള വകുപ്പ് (I)-ൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന യോഗ്യതാ നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാത്ത പരാതികളും, വകുപ്പ് (II)-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതികളും, തുടക്കത്തിൽ തന്നെ തുടർപരിശോധനകൾ നടത്താതെ തന്നെ, നിലനിൽപ്പില്ലാത്തവയായി നിരസിക്കുകയും അതുസംബന്ധിച്ച വിവരം യോഗ്യമായ രീതിയിൽ പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.

പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം

പരാതികൾ താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗങ്ങളിലൂടെ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്:

- (1) RBIയുടെ പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (Complaint Management System) പോർട്ടൽ ആയ cms.rbi.org.in വഴി ഓൺലൈൻ ആയി
- (2) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിലെ CRPC-നെ അഭിസംബോധന ചെയ്ത് ഇ-മെയിൽ മുഖേന; അല്ലെങ്കിൽ
- (3) പരാതിക്കാരനോ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവളുടെ അനുമതിപ്രാപ്ത പ്രതിനിധിയോ ശരിയായി ഒപ്പിട്ട ഭൗതിക രൂപത്തിൽ, തപാൽ മുഖേനയോ കൈമാറിയെത്തിച്ചോ, CRPC-നെ അഭിസംബോധന ചെയ്ത് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. RBIയുടെ ഏതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികൾ തുടർനടപടികൾക്കായി സ്വമേധയാ CRPC-യിലേക്ക് കൈമാറുന്നതായിരിക്കും. (വിലാസം: സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റിസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, 4-ാം നില, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെക്ടർ-17, സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ്, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017)

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഏകീകൃത ഓൺലൈൻ പദ്ധതി (RB-IOS), 2026 പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

നിങ്ങളുടെ ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ (RE) ആദ്യം പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക. REയുടെ ആഭ്യന്തര പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തെ ആദ്യം സമീപിക്കണം. ഈ ഘട്ടം നിർബന്ധമായതാണ് - REയിൽ ആദ്യം പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാതെ നേരിട്ട് ഓൺലൈൻ സമീപിക്കാൻ സാധിക്കില്ല.

ലഭിച്ച തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഭാഗികമായി പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ളവോ പുരസ്കാരം നിരസിക്കപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ, അല്ലെങ്കിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തതിന് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ യാതൊരു മറുപടിയും ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ,

ഓൺലൈൻ പരാതി നൽകുക
cms.rbi.org.in എന്ന പോർട്ടലിലൂടെ ഓൺലൈൻ ആയി, ഇ-മെയിൽ മുഖേന, അല്ലെങ്കിൽ ഒപ്പിട്ട ഭൗതിക രൂപത്തിൽ സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റിസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് (CRPC) പരാതി സമർപ്പിക്കുക.

→
→

30 ദിവസങ്ങൾക്ക് ശേഷം ഉപഭോക്താവ് മറ്റ് ഏതെങ്കിലും ഫോറത്തെ സമീപിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ

അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ മുമ്പാകെയുള്ള അപ്പീൽ

- (1) ഓൺലൈൻ നൽകിയ അവാർഡിൽ അസന്തുഷ്ടനായ പരാതിക്കാരൻ, അവാർഡ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അപ്പീൽ അധികാരിയായ (റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസവും സംരക്ഷണ വകുപ്പിന്റെയും ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ) മുമ്പാകെ അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
- (2) എന്നാൽ, നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയാതിരുന്നതിന് പരാതിക്കാരന് മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് അപ്പീൽ അധികാരിക്ക് സംതൃപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ, 30 ദിവസത്തിൽ കവിയാത്ത ഒരു അധിക കാലയളവ് അനുവദിക്കാൻ അദ്ദേഹത്തിനോ അവർക്കോ അധികാരമുണ്ട്.

RBI ഓൺലൈൻ പരാതി നൽകുന്ന അവാർഡ് / അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ മുമ്പാകെയുള്ള അപ്പീൽ

- (1) വകുപ്പ് 16 പ്രകാരം പരാതി നിരസിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, RBI ഓൺലൈൻ താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒരു അവാർഡ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതായിരിക്കും:
 - a) വകുപ്പ് 14(3)-ൽ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ ആവശ്യമായ രേഖകളോ വിവരങ്ങളോ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ (RE) സമർപ്പിക്കാതിരിക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ
 - b) RBI ഓൺലൈൻ മുമ്പാകെ സമർപ്പിച്ച രേഖകളുടെയും മറ്റ് സാമഗ്രികളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ, വകുപ്പ് 14(8) പ്രകാരം വിഷയത്തിന് പരിഹാരം ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം. അവാർഡ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ഇരുപക്ഷങ്ങൾക്കും (വായ്പുവുമായോ എഴുത്തുപ്രകാരമായോ) വാദം അവതരിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിപരമായ അവസരം നൽകേണ്ടതാണ്.
- (2) അവാർഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് പരാതിക്കാരനും ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനും (RE) അയയ്ക്കുന്നതായിരിക്കും.

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഏകീകൃത ഓൺലൈൻ പദ്ധതി (RB-IOS), 2026
പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

- (3) അവാർഡിന്റെ പകർപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, പരാതിക്കാരി അവാർഡ് പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായി അവകാശവാദം തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി സ്വീകരിക്കുന്നുവെന്ന് വ്യക്തമാക്കുന്ന അംഗീകാര കത്ത് ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് (RE) സമർപ്പിച്ചില്ലെങ്കിൽ, പുറപ്പെടുവിച്ച അവാർഡിന് പ്രാബല്യമുണ്ടാവുകയില്ലയും അസാധുവായിത്തീരുമെന്നും.
- (4) പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നുള്ള അവാർഡ് അംഗീകാര കത്ത് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം (RE) അവാർഡിനെ അനുസരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുകയും, വകുപ്പ് 17-ലെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി, RBI ഓൺലൈൻ അതിന്റെ അനുസരണ വിവരം അറിയിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ മുമ്പാകെ അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കുകയോ വേണം.
- (5) പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ അനുവദനീയമായ നഷ്ടപരിഹാര തുക:
 - a) ഈ പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ പരിഗണിക്കാവുന്ന തർക്കത്തിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന തുകയ്ക്ക് യാതൊരു പരിധിയും ഇല്ല.
 - b) അനന്തരഫല നഷ്ടത്തിനായി (consequential loss) ഈ പദ്ധതി പരമാവധി ₹30 ലക്ഷം വരെ നഷ്ടപരിഹാരം അനുവദിക്കുന്നു.
 - c) പരാതിക്കാരന് അനുഭവപ്പെട്ട ഉപദ്രവത്തിനും / മാനസിക വേദനയ്ക്കുമായി (harassment / mental anguish) ഈ പദ്ധതി പരമാവധി ₹3 ലക്ഷം വരെ നഷ്ടപരിഹാരം അനുവദിക്കുന്നു.

NOTE

- ഇത് ഒരു പര്യായ തർക്കപരിഹാര (Alternate Dispute Resolution) സംവിധാനമാണ്
- പരാതിക്കാരന് കോടതിയെയോ, ട്രൈബ്യൂണലെയോ, ആർബിറ്റ്രേറ്ററിയോ, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഏതെങ്കിലും അധികാര ഘോരങ്ങളെയോ സമീപിക്കുന്നതിന് സ്വാതന്ത്ര്യം ഉണ്ടായിരിക്കും.
- ഈ പദ്ധതിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് നമ്മുടെ ശാഖകളിലും ലഭ്യമാണ്.