

പ്രധാന സവിശേഷതകൾ: റിസർവ് ബാങ്ക് - സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2026

റിസർവ് ബാങ്ക് - സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി (RB-IOS), 2026 ("പദ്ധതി"), ഈ പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ വരുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് (Regulated Entities) എതിരെയുള്ള പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ചിലവ് കുറഞ്ഞതും, വേഗതയേറിയതും, സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ഒരു ബദൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കാൻ ലക്ഷ്യമിടുന്നു.

ഈ പദ്ധതി **2026 ജൂലൈ 1** മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

നവി ഫിൻസെർവ് ലിമിറ്റഡിന് ("കമ്പനി") ബാധകമായ ഈ പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

1. സേവനത്തിലെ പോരായ്മകൾ മൂലം (നിയമപരമായിട്ടോ അല്ലാതെയോ കമ്പനി നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥമായ ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിലെ കുറവോ അപര്യാപ്തതയോ, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ ഉണ്ടാക്കുകയോ ഉണ്ടാക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യാം) ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഈ പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ രേഖാമൂലമോ മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയോ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
2. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ കൊണ്ടുവരുന്ന തർക്ക തുകയ്ക്ക് പരിധികളൊന്നുമില്ല, ഇതിന്മേൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് വിധി (Award) പുറപ്പെടുവിക്കാൻ പൂർണ്ണ അധികാരമുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടായ അനുബന്ധ നഷ്ടങ്ങൾക്ക് (consequential loss) പരമാവധി 30 ലക്ഷം രൂപ വരെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ഓംബുഡ്സ്മാന് അധികാരമുണ്ട്. ഇതിന് പുറമെ പരാതിക്കാരന്റെ സമയനഷ്ടം, ഉണ്ടായ ചിലവുകൾ, നേരിടേണ്ടി വന്ന പീഡനം/മാനസിക വിഷമം എന്നിവയ്ക്ക് 1 ലക്ഷം രൂപ വരെ അധിക നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകാവുന്നതാണ്.
3. ഇന്ത്യയിലുടനീളമുള്ള പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് ("RBI") ചണ്ഡീഗഡിൽ ഒരു 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ' ("CRPC") സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.
4. പരാതികൾ RBI പോർട്ടൽ (<https://cms.rbi.org.in>) വഴി ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
5. പരാതികൾ ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ചണ്ഡീഗഡിലുള്ള CRPC കേന്ദ്രത്തിലേക്ക് താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ അയക്കാവുന്നതുമാണ്:

സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC)

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ

സെൻട്രൽ വിസ്ത, സെക്ടർ 17

ചണ്ഡീഗഡ് - 160017

ഇമെയിൽ ഐഡി: crpc@rbi.org.in

കൂടാതെ, പദ്ധതിയെക്കുറിച്ചും പരാതി നൽകുന്ന രീതിയെക്കുറിച്ചും പരാതിക്കാർക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്നതിനായി ഇന്ററാക്ടിവ് വോയ്സ് റെസ്പോൺസ് സിസ്റ്റത്തോട് (IVRS) കൂടിയ കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ **14448** വഴി 24x7 മണിക്കൂറും ലഭ്യമാണ്. കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ ജീവനക്കാരുമായി ബന്ധപ്പെടാനുള്ള സൗകര്യം തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ (ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ) രാവിലെ 8:00 മണി മുതൽ രാത്രി 10:00 മണി വരെ ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി കൂടാതെ പത്ത് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ ലഭ്യമാണ്.

6. പരാതി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള (Maintainability) മാനദണ്ഡങ്ങൾ

I. ഈ പദ്ധതി പ്രകാരമുള്ള ഒരു പരാതി സ്വീകാര്യമാകണമെങ്കിൽ താഴെ പറയുന്ന നിബന്ധനകൾ പാലിച്ചിരിക്കണം:

എ) പരാതി നേരിട്ട് RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ അഭിസംബോധന ചെയ്ത് അയച്ചതായിരിക്കണം. എന്നാൽ, ആർ.ബി.ഐ-ക്ക് വെറും പകർപ്പ് (CC) മാത്രം അയച്ചുകൊണ്ടുള്ള ആശയവിനിമയങ്ങൾ (ഇമെയിൽ വഴിയോ കത്ത് വഴിയോ ഉള്ളവ) ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നതല്ല; കൂടാതെ

ബി) പരാതി നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ അഡ്വക്കേറ്റ് അല്ലാത്ത മറ്റ് അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതിക്കാരൻ സമർപ്പിച്ചിരിക്കണം (അഡ്വക്കേറ്റ് സ്വയം ഇരയായ വ്യക്തിയല്ലാത്ത പക്ഷം); കൂടാതെ

സി) പദ്ധതിയുടെ ക്ലോസ് 11-ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകിയിരിക്കണം; കൂടാതെ

ഡി) പരാതി അപകീർത്തികരമോ, നിസ്സാരമോ അല്ലെങ്കിൽ മനഃപൂർവ്വം ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുന്ന സ്വഭാവമുള്ളതോ ആയിരിക്കരുത്; കൂടാതെ

ഇ) ഈ പദ്ധതി പ്രകാരം പരാതി നൽകുന്നതിന് മുൻപ്, പരാതിക്കാരൻ ആദ്യം കമ്പനിക്ക് രേഖാമൂലമോ മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയോ പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ടാകണം, കൂടാതെ പരാതി നൽകിയതിന്റെ തെളിവ് പരാതിക്കാരന് ഹാജരാക്കാൻ കഴിയണം; കൂടാതെ

എഫ്) കമ്പനിക്ക് പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനകം അല്ലെങ്കിൽ ആർ.ബി.ഐ, നാഷണൽ പേയ്മെന്റ്സ് കോർപ്പറേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ (NPCI) അല്ലെങ്കിൽ കാർഡ് നെറ്റ്വർക്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ (ഏതാണോ കൂടുതൽ) പരാതിക്കാരന് മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചിട്ടില്ലാത്ത അവസ്ഥ; അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി നൽകിയ മറുപടിയിലോ പരിഹാരത്തിലോ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ; കൂടാതെ

ജി) സബ്-ക്ലോസ് (I)(എഫ്)-ൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള സമയപരിധി കഴിഞ്ഞ് 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള അവസാന ആശയവിനിമയ തീയതി മുതൽ (ഏതാണോ പിന്നീട് വരുന്നത്) 90 ദിവസത്തിനകം ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകിയിരിക്കണം; കൂടാതെ

എച്ച്) ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന് മുൻപിൽ ഇതിനകം നിലവിലുള്ളതോ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കാത്തതോ ആയ അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതായിരിക്കരുത്, ഇത് ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ഒന്നിലധികം പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചതാണെങ്കിലും ബാധകമാണ്; അല്ലെങ്കിൽ

ഐ) ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസ് ഇതിനകം ഗുണദോഷങ്ങളുടെ (merits) അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കുകയോ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയോ ചെയ്ത അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതായിരിക്കരുത്; കൂടാതെ

ജെ) ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ, ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ചാലത്തുകളിലോ അർദ്ധ-ന്യായാധിപ ഘോരങ്ങളിലോ നിലവിലുള്ള അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതായിരിക്കരുത്; അല്ലെങ്കിൽ

കെ) ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ, ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് അർദ്ധ-ന്യായാധിപ ഘോരങ്ങൾ ഗുണദോഷങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇതിനകം തീർപ്പാക്കുകയോ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയോ ചെയ്ത അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതായിരിക്കരുത്; കൂടാതെ

എൽ) കമ്പനിക്ക് നൽകിയ പരാതി, അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് (Limitation Act), 1963 പ്രകാരം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുൻപ് നൽകിയതായിരിക്കണം.

വിശദീകരണം: സബ്-ക്ലോസ് (I)(ജെ), (I)(കെ) എന്നിവയുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി, ഒരേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ ഒരു കോടതിയിലോ ട്രിബ്യൂണലിലോ നിലവിലുള്ളതോ തീരുമാനിക്കപ്പെട്ടതോ ആയ ക്രിമിനൽ നടപടികളോ അല്ലെങ്കിൽ ക്രിമിനൽ കുറ്റത്തിന്മേൽ ആരംഭിച്ച പോലീസ് അന്വേഷണമോ ഉൾപ്പെടുന്നതല്ല.

II. താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ഈ പദ്ധതിയുടെ പരിധിയിൽ നിന്ന് ഒഴിവാക്കിയിരിക്കുന്നു:

എ) കമ്പനിയുടെ വാണിജ്യപരമായ തീരുമാനങ്ങളോ (commercial judgment) വിധിന്യായങ്ങളോ സംബന്ധിച്ച കാര്യങ്ങൾ;

ബി) ഒരു വെണ്ടും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള തർക്കങ്ങൾ;

സി) കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റിനോ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കോ എതിരെയുള്ള പരാതികൾ;

ഡി) ഒരു കോടതി/അർദ്ധ-ന്യായാധിപ അല്ലെങ്കിൽ നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമപാലക അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾ പാലിച്ച് കമ്പനി എടുത്ത നടപടികളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പരാതികൾ;

ഇ) ആർ.ബി.ഐയുടെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ (regulatory purview) വരാത്ത സേവനങ്ങൾ;

എഫ്) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ (Regulated Entities) തമ്മിലുള്ള തർക്കങ്ങൾ;

ജി) കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരനും തൊഴിലുടമയും (employee-employer) തമ്മിലുള്ള ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കങ്ങൾ;

എച്ച്) ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് (റെഗുലേഷൻ) ആക്ട് [Credit Information Companies (Regulation) Act], 2005-ലെ സെക്ഷൻ 18 പ്രകാരം പരിഹാരം നൽകിയിട്ടുള്ള പരാതികൾ; കൂടാതെ

ഐ) ഈ പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്താത്ത കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ.

III. സബ്-ക്ലോസ് (I) പ്രകാരം വ്യക്തമാക്കിയ യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കാത്ത പരാതികളും സബ്-ക്ലോസ് (II)-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതികളും, കൂടുതൽ പരിശോധനകൾ കൂടാതെ തന്നെ സ്വീകാര്യമല്ലാത്തവയായി തുടക്കത്തിൽ തന്നെ നിരസിക്കപ്പെടുകയും അത് പരാതിക്കാരനെ യഥാസമയം അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

7. കമ്പനിയുടെ മറുപടിയും പരിഹാര പ്രക്രിയയും

1. കമ്പനിക്ക് പരാതി ലഭിച്ചാലുടൻ, പരാതി ലഭിച്ച് 15 ദിവസത്തിനകം പ്രസക്തമായ എല്ലാ രേഖകളും സഹിതം ഓംബുഡ്സ്മാൻ രേഖാമൂലം മറുപടി സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. എന്നാൽ കമ്പനി രേഖാമൂലം അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും ഓംബുഡ്സ്മാൻ ബോധ്യപ്പെടുകയും ചെയ്താൽ, രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പും രേഖകളും ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ കൂടുതൽ സമയം അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

1. കമ്പനി 15 ദിവസത്തിനകം രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പും രേഖകളും ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ വീഴ്ച വരുത്തുകയോ ചെയ്താൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ ലഭ്യമായ തെളിവുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരുപക്ഷീയമായി (ex-parte) നടപടികളുമായി മുന്നോട്ട് പോകാനും ഉചിതമായ ഉത്തരവോ വിധിയോ പുറപ്പെടുവിക്കാനും അധികാരമുണ്ട്.
2. ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അല്ലെങ്കിൽ ആർ.ബി.ഐ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ, പരാതിക്കാരനും കമ്പനിയും തമ്മിൽ പരസ്പര സമ്മതത്തോടെ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം നടപടികളിൽ, പരാതിയിലെ കക്ഷികൾ നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിനുള്ളിൽ പ്രസക്തമായ രേഖകളോ തെളിവുകളോ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ (advisory) പാലിക്കേണ്ടതാണ്.
3. പരാതിയുടെ പരിഹാരം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനായി, ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അല്ലെങ്കിൽ ആർ.ബി.ഐ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ, ഒരു കക്ഷി ഫയൽ ചെയ്ത രേഖാമൂലമുള്ള മറുപടിയോ അനുബന്ധ രേഖകളോ പരാതിക്ക് പ്രസക്തമായ പരിധി വരെ മറുകക്ഷിക്ക് നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ഉചിതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുകയും കൂടുതൽ സമയം നൽകുകയും ചെയ്യും.
4. ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ആവശ്യമാണെന്ന് തോന്നുകയാണെങ്കിൽ, പരാതിയുടെ സാഹചര്യങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത്, പരാതിയുടെ പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ ഉള്ള പരിഹാരത്തിലേക്ക് നയിക്കുന്ന നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ കമ്പനിക്ക് ഏത് ഘട്ടത്തിലും നിർദ്ദേശം നൽകാം, കൂടാതെ:
 - a. കമ്പനി നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിനുള്ളിൽ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുകയും പരാതിക്കാരൻ അത് സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്താൽ, പരാതി പദ്ധതിയുടെ ക്ലോസ് 14(8)(b) പ്രകാരം അവസാനിപ്പിക്കും;
 - b. പരാതിക്കാരൻ നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരിക്കാതിരിക്കുകയോ യോഗ്യതയില്ലാത്ത (without merit) ആക്ഷേപങ്ങൾ ഉന്നയിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, പരാതി യഥാക്രമം പദ്ധതിയുടെ ക്ലോസ് 14(8)(a) അല്ലെങ്കിൽ ക്ലോസ് 14(8)(d) പ്രകാരം അവസാനിപ്പിക്കുന്നതാണ്.
5. സമർപ്പിച്ച രേഖകളും രേഖാമൂലമുള്ള സമർപ്പണങ്ങളും ഒരു ഒത്തുതീർപ്പിലെത്താൻ പര്യാപ്തമല്ലെന്ന് ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ / ആർ.ബി.ഐ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ കരുതുന്നുവെങ്കിൽ, ആവശ്യമെങ്കിൽ കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി പരാതിക്കാരന്റെ ഒരു അനുരഞ്ജന യോഗം (conciliation meeting) അവർക്ക് ആരംഭിക്കാവുന്നതാണ്. അത്തരം യോഗം നടക്കുകയും അതിന്റെ ഫലമായി പരസ്പര സമ്മതത്തോടെയുള്ള ഒത്തുതീർപ്പ് ഉണ്ടാകുകയും ചെയ്താൽ, യോഗത്തിന്റെ നടപടികൾ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ഒത്തുതീർപ്പിന് സമ്മതിച്ചതായി കക്ഷികൾ ഒപ്പുവെക്കുകയും ചെയ്യും. അത്തരം യോഗങ്ങൾ ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ സാന്നിധ്യത്തിൽ നേരിട്ടോ ഓൺലൈൻ വഴിയോ നടത്തപ്പെടും.

6. പദ്ധതിയുടെ ക്ലോസ് 15(1)(a) പ്രകാരം നൽകിയിട്ടുള്ള സമയത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പും രേഖകളും ഫയൽ ചെയ്യാൻ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ കമ്പനിക്ക് അപ്പീൽ നൽകാൻ യാതൊരു അവകാശവും ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.

1. വിധിയുടെ പകർപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരൻ ക്ലെയിമിന്റെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ ഒത്തുതീർപ്പായി വിധി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള കത്ത് കമ്പനിക്ക് നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ആ വിധി റദ്ദാക്കപ്പെടുകയും (lapse) ഫലശൂന്യമാവുകയും ചെയ്യും.
2. ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിന്റെ വിധിയാലോ പരാതി നിരസിക്കലിലോ അത്യുപ്തിയുള്ള പരാതിക്കാരന്, വിധി അല്ലെങ്കിൽ നിരസിക്കൽ നോട്ടീസ് ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് (Appellate Authority) മുൻപിൽ അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
3. നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാത്തതിന് പരാതിക്കാരന് മതിയായ കാരണമുണ്ടായിരുന്നെന്ന് അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത (not exceeding 30 days) അധിക സമയം അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക്, ദയവായി നവി ഫിൻസെർവ് ലിമിറ്റഡ് വെബ്സൈറ്റ് <https://navi.com/finserv> അല്ലെങ്കിൽ ആർ.ബി.ഐ വെബ്സൈറ്റ് www.rbi.org.in സന്ദർശിക്കുക.