

ದಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳು

ಅನ್ವಯ

ದಿ ಆರ್ಬಿಐ- 2021 ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯು 1934ರ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1949ರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆ, 2007ರ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಕಾಯ್ದೆ, ಮತ್ತು 2005ರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ (2005 ರ 30)ರ ನಿಯಮಗಳಡಿಯಲ್ಲಿ ("ಯೋಜನೆ") ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ(ಆರ್ಇಎಫ್) ಮೂಲಕ ಭಾರತದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

'ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ ಅಥವಾ ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪಾಲುದಾರ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಸಂಸ್ಥೆ ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೂಲಕ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕ.

ದೂರಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ/ಸೇವೆ ವ್ಯತ್ಯಯ

1. "ದೂರು" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ವ್ಯತ್ಯಯ ಆರೋಪಿಸಿ ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಪ್ರತಿನಿಧ್ಯವಾಗಿದೆ.
2. "ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯತ್ಯಯ" ಎಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಯ, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯಾಗುವ ಸಂಭವ ಇರಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಬಹುದು.

ದೂರಿನ ಆಧಾರ

1. ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆ

ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ದೋಷದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ವ್ಯತ್ಯಯ ಉಂಟಾಗುವುದರಿಂದ ಮನನೊಂದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕನು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಖುದ್ದಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು².

²ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಎಂದರೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಎದುರು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರನನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ, ನೇರವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡಿರುವ ಮತ್ತು ವಕೀಲನನ್ನ ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ.

2. ದೂರಿನ ಅಸಂಗತತೆ

(1) ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿನ ವ್ಯತ್ಯಯಕ್ಕಾಗಿ ದೂರು ಇರುವುದಿಲ್ಲ:

(ಎ) ಆರ್ಇಎಫ್ ಮಾಡಿದ ನಿರ್ಧಾರ/ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು

(ಬಿ) ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆರ್ಇಎಫ್ ಮತ್ತು ವೆಂಡರ್ ನಡುವಿನ ತಕರಾರು

(ಸಿ) ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು

(ಡಿ) ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಆರ್ಇಎಫ್ ಗಳ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು

(ಇ) ಶಾಸನ/ಕಾನೂನು ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ಆರ್ಇಎಫ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳ ವಿರುದ್ಧ

(ಎಫ್) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಬಾರದ ಸೇವೆ

(ಜಿ) ಆರ್ಇಎಫ್ ಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ

(ಎಚ್) ಆರ್ಇಎಫ್ ನ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಒಳಗೊಂಡ ಸಮಸ್ಯೆ

(ಐ) 2005ರ ಸಿಐಸಿ(ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆಯ ವಿಭಾಗ 18ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸಿದ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆ

(ಜೆ) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸದ ಆರ್ಇಎಫ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆ

(2) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

(ಎ) ದೂರುದಾರನು ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು

- (i) ದೂರನ್ನು ಆರ್ಇಎಫ್ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಬಂದಿರುವ ಉತ್ತರದಿಂದ ದೂರುದಾರನಿಗೆ ಸಮಾಧಾನವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ಆರ್ಇಎಫ್ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರುದಾರ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದಲ್ಲಿ

(ii) ಸಲ್ಲಿಸಿರುವ ದೂರಿಗೆ ಆರ್ಥ ಮೂಲಕ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಒಳಗೆ, ಅಥವಾ ಒಂದುವೇಳೆ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ದೂರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬಾರದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನದೊಳಗೆ ದೂರುದಾರನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

(ಬಿ) ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ನೀಡಿರುವ ಅದೇ ಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅದು ಈಗಾಗಲೇ:

(i) ಒಂದೇ ದೂರುದಾರನಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಎದುರ ಬಾಕಿ ಉಳಿದುಕೊಂಡ ಅಥವಾ ಮೆರಿಟ್ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವ್ಯವಹರಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣಗಳು

(ii) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಫೋರಮ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಫೋರಮ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ, ಅದೇ ದೂರುದಾರನಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ, ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳು;

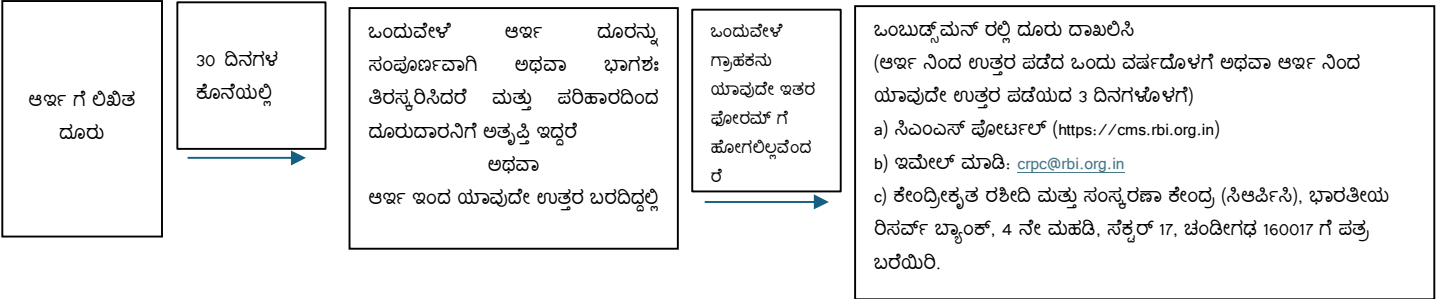
(ಸಿ) ದೂರು ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿ ಉಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.

(ಡಿ) ಯಾವುದೇ ದಾವೆಗಳಿಗಾಗಿ 1963ರ ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಆರ್ಥ ಗೆ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ದೂರು

(ಇ) ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ

(ಎಫ್) ವಕೀಲರೇ ಖುದ್ದ ನೊಂದ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿರದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರನು ಖುದ್ದ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಿದ ದೂರು

ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ



ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ?

1. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಎದುರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ
2. ರಾಜಿ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಒಂದುವೇಳೆ ಒಪ್ಪಲಿಲ್ಲವೆಂದರೆ ತೀರ್ಪು/ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಧಿಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ತರಲಾಗುವ, ಅದಕ್ಕೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಪು ನೀಡಬಹುದಾದ ವಿವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗಿಯೂ, ದೂರುದಾರನು ಯಾವುದೇ ದೊಡ್ಡ ಮೊತ್ತದ ನಷ್ಟವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಿದಾಗ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರನ ಸಮಯ ವ್ಯರ್ಥವಾಗಿದ್ದಕ್ಕೆ, ಅನಿಭವಿಸಿದ ಖರ್ಚುಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಅವರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಮಾನಸಿಕ ವೇದನೆ/ಶೋಷಣೆಗಾಗಿ ಒಂದು ಲಕ್ಷದ ಪರಿಹಾರ ಸೇರಿದಂತೆ ರೂ. 20 ಲಕ್ಷಗಳವರೆಗಿನ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ

1. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದಾಗ, ನೊಂದ ದೂರುದಾರರು, ತೀರ್ಪು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (ಸಿಇಪಿಡಿ), ಆರ್ಬಿಐಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

2. ಒಂದುವೇಳೆ ದೂರುದಾರನು ನಮೂದಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತ ಕಾರಣವನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ಆಗ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಸಮಯವನ್ನು ವಿಸ್ತರಣೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಪ್ರಮುಖ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ(ಪಿಎನ್‌ಒ) ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ. ಮಯಾಂಕ್ ಮಾಥುರ್

ಇಮೇಲ್: pno@indifical.com

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: + 91-8882704303 (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7 ರವರೆಗೆ)

ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಟಿಪ್ಪಣಿ

1. ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ಸಮಸ್ಯೆ ಬಹೆಗರಿಸುವಿಕೆ ವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.
2. ಗ್ರಾಹಕನು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಸಮಸ್ಯೆ ಬಹೆಗರಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ಫೋರಮ್/ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ತಲುಪುವ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ದಯವಿಟ್ಟು ಆರ್ಬಿಐ ಜಾಲತಾಣ <https://www.rbi.org.in/>ರಲ್ಲಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ದಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರಲ್ಲಿರುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಓದಿ ನೋಡಿ.