

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಏಕೀಕೃತ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

ಆರ್ಬಿಐ - ಏಕೀಕೃತ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ಎನ್ನುವುದು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆ, 1949 (1949 ರ 10), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆಯ ಸೆಕ್ಷನ್ 45ಎಲ್ (1934 ರ 2) ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2007 (2007ರ 51) ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಯೋಜನೆಯಾಗಿದೆ.

ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು _

- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ದೂರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದೇ ಇದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಬಾರದೇ ಇದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ದೂರದಾರ ದೂರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಸ್ವೀಕರಿಸದೇ ಇದ್ದಾಗ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ದೂರುಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ
- ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಎದುರು ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇರೆಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಕ್ರಮಕೈಗೊಂಡಿದ್ದರೆ,
- ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಾಧಿಕರಣ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಾಧಿಕರಣ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷದಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರದಿದ್ದರೂ, ಅರ್ಹತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಂಡಿದ್ದರೆ;
- ದೂರು ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ;
- ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ, 1963ರ ಮಿತಿ ಅಧಿನಿಯಮದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದ್ದರೆ;
- ಯೋಜನೆಯ 11 ನೇ ವಿಧಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿರುವಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ್ದರೆ;
- ದೂರುದಾರನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರೇ ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರದ ಹೊರತು, ಒಬ್ಬ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ್ದರೆ.

ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ -

- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವಿನ ವ್ಯಾಜ್ಯ;
- ಒಂಬಡ್ಸಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಉದ್ದೇಶಿಸಿದ ಒಂದು ಕುಂದುಕೊರತೆ;

- d) ಒಂದು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- e) ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ಕಾರಣದಿಂದ ಉಂಟಾದ ವ್ಯಾಜ್ಯ;
- f) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಒಂದು ಸೇವೆ;
- g) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯಾಜ್ಯ; ಮತ್ತು
- h) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಕುರಿತಾದ ವ್ಯಾಜ್ಯ

ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು -

- a) ಫೋರ್ಬ್‌ಲೆಗೆ ಲಾಗ್ ಆನ್ ಮಾಡಿ(<https://cms.rbi.org.in>)
 - b) **ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂ. - 14448** ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು (CRPC) ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ
 - c) ಈ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ - crpc@rbi.org.in
 - d) [ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಸ್ಟಾ ರಿಸಿಪ್ಟ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡಿಗಢ - 160017" ಭೌತಿಕ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ
- ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಯಥೋಚಿತವಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿರಬೇಕು.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ -

- a) ಒಂಬಡ್ನೈಮನ್ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶದ ನಂತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದೆ; ಅಥವಾ
- b) ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ (ಇದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು) ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ರೀತಿಯು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ; ಅಥವಾ
- c) ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ

ಈ ಯೋಜನೆಯು ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ

ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ಕುರಿತಾದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು RBI ಯ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಾಣಬಹುದು

[CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 12, 2021](#)