

**ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2021**

**ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು**

❖ **ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:**

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ.

ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರತಾಗಿಸದ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ (NBFC), ಅಥವಾ ಪಾಲೊಳ್ಳುವ ಸಿಸ್ಟಂ, ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿ, ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಮಯಾನುಸಾರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

❖ **ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:**

• **ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು:**

ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ (ಆರ್ ಇ) ಯಾವುದೇ ಕೃತ್ಯ/ಲೋಪದಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಉಂಟಾದರೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ' ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯನ್ನುಂಟುಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದೇ ಇರಬಹುದು.

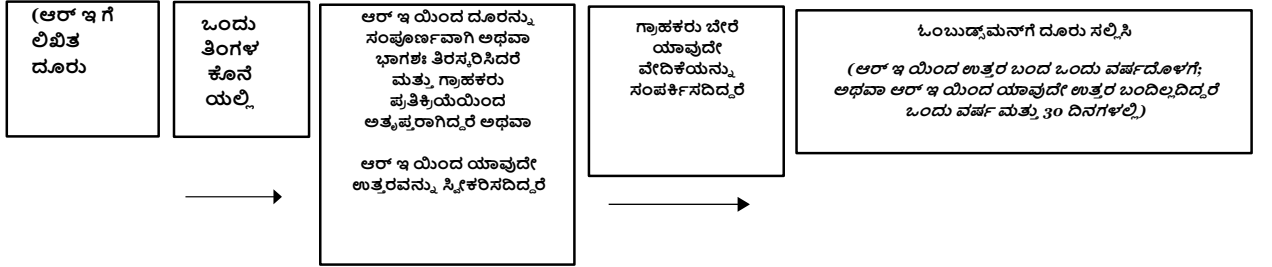
ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ' ಎಂದರೆ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿ.

• **ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ:**

- a. ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೊದಲು, ದೂರುದಾರರು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು
  - i. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
  - ii. ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ದೂರಿಗೆ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- b. ಈ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದದ್ದಾಗಿರಬಾರದು:
  - i. ಒಬ್ಬ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೂಲಕ ತೀರ್ಮಾನಗೊಂಡಿರುವುದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವುದಾಗಲಿ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ; -ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದದ್ದಾಗಿರಬಾರದು.
  - ii. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯ ಮಂಡಳಿ(ಟ್ರಿಬ್ಯುನಲ್) ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು (ಅರ್ಬಿಟ್ರೇಟರ್) ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಪ್ರಕರಣ; ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯ ಮಂಡಳಿ(ಟ್ರಿಬ್ಯುನಲ್) ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು (ಅರ್ಬಿಟ್ರೇಟರ್) ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈಗಾಗಲೇ ತೀರ್ಮಾನಗೊಂಡಿರುವುದಾಗಲಿ—ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಸಂಬಂಧಿತ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಬಂದಿದ್ದರೂ—ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದದ್ದಾಗಿರಬಾರದು.
- c. ದೂರು ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿರಬಾರದು:

- d. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದ್ದಾರಬೇಕು;
- e. ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;
- f. ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ವ್ಯಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರಲ್ಲದ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
- ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲು ಇರುವ ಆಧಾರಗಳು, ಕೆಳಗಿನಂತಹ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:
    - a. ಆರ್ ಇ ಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
    - b. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಆರ್ ಇ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
    - c. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದ ದೂರು;
    - d. ಆರ್ ಇ ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು;
    - e. ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾದ ವಿವಾದ;
    - f. ಆರ್ ಬಿಐ ನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
    - g. ಆರ್ ಇ ಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
    - h. ಆರ್ ಇ ನ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

❖ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:



<p><b>ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:</b></p> <p><b>ಹೆಸರು:</b> ಸೋನಲ್ ಕುಮಾರ್  <b>ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ:</b> +91 8047168295  <b>ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ:</b> nodalofficer@godrejfinance.com</p>	<p><b>ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ದೂರು ದಾಖಲಾತಿ ಪೋರ್ಟಲ್:</b></p> <p><a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a></p> <p><b>ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದ (ಸಿಆರ್ ಪಿಸಿ) ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು</b></p> <p><b>ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ:</b> <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a></p> <p><b>ವಿಳಾಸ:</b> ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರ (ಸಿಆರ್ ಪಿಸಿ), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017</p> <p><b>ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448</b></p>
--	--

❖ **ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ:**

ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರು ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿರುವ ದೂರುದಾರರು, ಆ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರು ತಿರಸ್ಕಾರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ, ಆರ್ ಬಿಐ ನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (ಸಿಇಪಿಡಿ) ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿದೆ ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದಲ್ಲಿ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

❖ **ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:**

- ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.
- ಸಹಕಾರ, ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸಮಾಧಾನವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ. ಸಮಾಧಾನ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ತೀರ್ಪು/ಆದೇಶವನ್ನು ಹೊರಡಿಸಬಹುದು.

❖ **ಸೂಚನೆ:**

- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.
- ದೂರುದಾರರು ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯ ಮಂಡಳಿ(ಟ್ರಿಬ್ಯುನಲ್) ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು (ಅರ್ಬಿಟ್ರೇಟರ್) ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.
- ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ <https://www.rbi.org.in> ನೋಡಿ.