

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2026

ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

❖ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:

ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 ("ಯೋಜನೆ") ಜುಲೈ 1, 2026 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ (Regulated Entities) ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದ, ತ್ವರಿತ, ವಿರೋಧರಹಿತ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಇದರ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

ಈ ಯೋಜನೆಯು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ, ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಪ್ರೀಪೇಯ್ಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್ಸ್ ವಿತರಕರು, ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್‌ಫರ್ಮೇಶನ್ ಕಂಪನಿ, ಅಥವಾ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ, ಯೋಜನೆಯಡಿ ಹೊರಗಿಡಲಾದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ;

❖ ವ್ಯಾಖ್ಯೆಗಳು:

'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆ' ಎಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಉಂಟಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಂಟಾಗದಿರಬಹುದು;

'ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ' ಎಂದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ವಿಭಾಗದ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು;

'ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ' ಎಂದರೆ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದಿನ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ನೇಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟು, ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿ;

'ತೀರ್ಪು (ಅವಾರ್ಡ್)' ಎಂದರೆ ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 15ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ನೀಡುವ ನಿರ್ದೇಶನ;

'ದೂರು' ಎಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆ ಇದೆ ಎಂದು ಆರೋಪಿಸಿ, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಅವನ/ಅವಳ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಲಿಖಿತ ಮನವಿ, ಇದರಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರಲಾಗುತ್ತದೆ;

'ಗ್ರಾಹಕ' ಎಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಳಸುವ, ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿದಾರರಾಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ.

❖ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

• ದೂರಿಗೆ ಆಧಾರಗಳು:

ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ("ಆರ್‌ಇ") ಯಾವುದೇ ಕ್ರಿಯೆ/ಲೋಪದಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆ ಉಂಟಾದರೆ, ಆ ಬಗ್ಗೆ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು;

• ದೂರಿನ ವಿಚಾರಣಾರ್ಹತೆಗೆ ಆಧಾರಗಳು:

ಕ. ಕೆಳಗಿನ ಷರತ್ತುಗಳು ಪೂರೈಸಲ್ಪಟ್ಟರೆ ಮಾತ್ರ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಒಂದು ದೂರು ವಿಚಾರಣಾರ್ಹವಾಗಿರುತ್ತದೆ:

- ದೂರನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಉದ್ಘೋಷಿಸಿ ಮಾಡಿರಬೇಕು. ಆದರೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಅನ್ನು ಕೇವಲ ಪ್ರತಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ/ಗುರುತಿಸಿದ ಸಂವಹನ (ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕವಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಾಗಲಿ) ಇದರಲ್ಲಿ ಸೇರಿರುವುದಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

- ii. ದೂರನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು, ವಕೀಲರೇ ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಹೊರತು; ಮತ್ತು
- iii. ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು
- iv. ದೂರು ಸ್ವಭಾವತಃ ನಿಂದನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವಂತಿರಬಾರದು; ಮತ್ತು
- v. ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಮೊದಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು, ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿರಬೇಕು; ಮತ್ತು
- vi. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ದೂರುದಾರರಿಗೆ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ನ್ಯಾಷನಲ್ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ (ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಹೆಚ್ಚೋ ಅದು) ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೀಡಿದ ಉತ್ತರ/ಪರಿಹಾರದಿಂದ ದೂರುದಾರರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
- vii. ದೂರನ್ನು, ಉಪ-ಷರತ್ತು (1)(ಚ) ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿ ಮುಗಿಯುವ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಬಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕ, ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಂತರವೋ ಅದು, ದಿಂದ 90 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಡಿರಬೇಕು; ಮತ್ತು
- viii. ಅಂತಹ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಪರಿಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಪರಿಮಿತಿ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲೇ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು.

ಖ. ದೂರು, ಈಗಾಗಲೇ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿರುವ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರಬಾರದು:

- i. ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇದೆ, ಅದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿರಲಿ;
- ii. ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಗುಣಾವಗುಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಂಡಿದೆ ಅಥವಾ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿರಲಿ;
- iii. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇದೆ, ಅದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿರಲಿ;
- iv. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಗುಣಾವಗುಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಂಡಿದೆ ಅಥವಾ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿರಲಿ;

- **ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಅನರ್ಹವಾಗುವ ಆಧಾರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಹ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ:**

- ಕ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಮಾನ/ನಿರ್ಧಾರ;
- ಖ. ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಗ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಡಳಿತ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- ಘ. ನ್ಯಾಯಾಂಗ/ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ರಮ ಆರಂಭಿಸಲಾದ ವಿವಾದ;

ಐ. ಆರ್‌ಬಿಐನ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬಾರದ ಸೇವೆ;

ಜೆ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

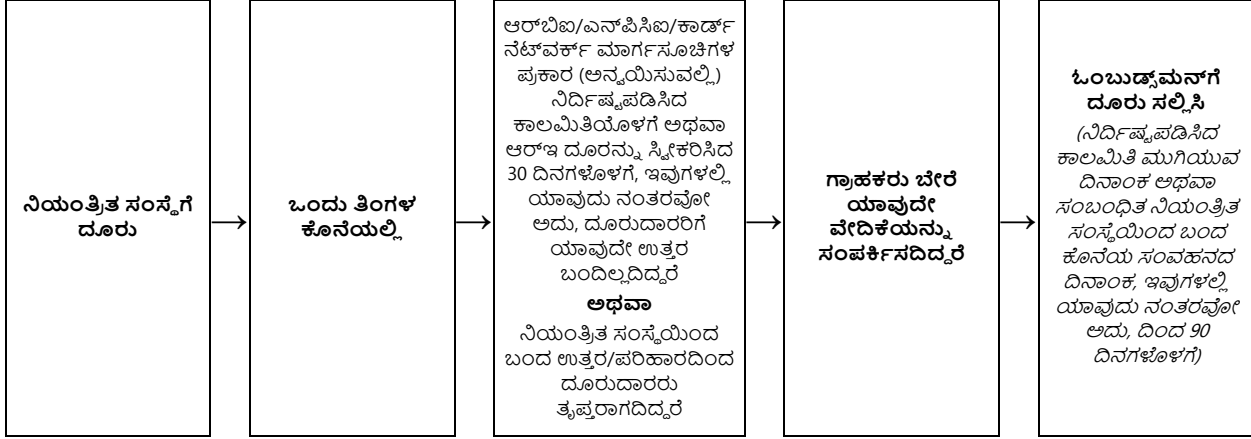
ಛ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ;

ಜ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್‌ಫರ್ಮೇಶನ್ ಕಂಪನೀಸ್ (ರೆಗ್ಯುಲೇಶನ್) ಕಾಯಿದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ; ಮತ್ತು

ಝ. ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸೇರಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಉಪ-ಷರತ್ತು (1) ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅರ್ಹತಾ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಉಪ-ಷರತ್ತು (2) ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ, ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ಇಲ್ಲದೆ, ಆರಂಭದಲ್ಲೇ ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಅನರ್ಹವೆಂದು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

❖ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:



ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಹೆಸರು: ಸೋನಲ್ ಕುಮಾರ್ ಹುದ್ದೆ: ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ದೂರವಾಣಿ ಸಂ.: +91 8047168295 ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: nodalofficer@godrejfinance.com (ದೂರುದಾರರಿಗೆ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರ ಉತ್ತರ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ)	ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಕೆ ಪೋರ್ಟಲ್: https://cms.rbi.org.in ಇ-ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC) ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು: ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: crpc@rbi.org.in ವಿಳಾಸ: ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂ. - 14448 (ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬಾರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ/ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿ, ಉತ್ತರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅತ್ಯಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ)
---	--

❖ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ:

ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 15(1) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ತೀರ್ಪಿನಿಂದ (ಅವಾರ್ಡ್) ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು, ತೀರ್ಪು ಬಂದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ವಿಭಾಗ (CEPD), ಆರ್‌ಬಿಐ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು;

ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿತ್ತು ಎಂದು ತೃಪ್ತಿಪಟ್ಟರೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು 30 ದಿನಗಳಿಗೆ ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

❖ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

- ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದಿನ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ಹೇಳಿಕೆಗಳಿಗೆ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರವನ್ನು, ತಾನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಮುಂದೆ 15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
ಆದರೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಲಿಖಿತ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ, ಅದರ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ದೂರಿನ ಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಕ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವಂತೆ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಒಂದು ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು, ಮತ್ತು
(ಕ) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಂಡು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ದೂರನ್ನು ಷರತ್ತು 14(8)(ಖ) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ;
(ಖ) ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಆಧಾರರಹಿತವೆಂದು ಕಂಡುಬರುವ ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿದರೆ, ದೂರನ್ನು ಕ್ರಮವಾಗಿ ಷರತ್ತು 14(8)(ಕ) ಅಥವಾ ಷರತ್ತು 14(8)(ಘ) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ;
- ಸೌಲಭ್ಯ, ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ; ಇತ್ಯರ್ಥ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ತೀರ್ಪು/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

❖ ಸೂಚನೆ:

- ಇದು ಒಂದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದೆ.
- ದೂರುದಾರರು ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿದ್ದಾರೆ.
- ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ <https://www.rbi.org.in> ನೋಡಿ.