

ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ("ಯೋಜನೆ") ಅನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು RBI ಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019. RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥವಾಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಈ ಯೋಜನೆಯು 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಒಂದು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

1. ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕದ ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
2. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದಾದ ವಿವಾದದಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪಾವತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸಬಹುದು. ಅದೇನೇ ಇದ್ದರೂ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬಂದಾಗ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ರೂ.20 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಅಧಿಕಾರವಿದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ದೂರುದಾರರ ಸಮಯ ನಷ್ಟ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಅವರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಮಾನಸಿಕ ತೊಂದರೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳಕ್ಕಾಗಿ ರೂ.ಒಂದು ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
3. ದೂರನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು (<https://cms.rbi.org.in>)
4. ದೂರನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್ crpc@rbi.org.in ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಚಂಡೀಗಢದ ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಸ್ಟಾ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ನೀಡಿದ ವಿಳಾಸ: ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ , ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಷ್ಣು, ಸೆಕ್ಟರ್ 17 ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ಇದಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು. ಯೋಜನೆಯ ಬಗೆಗೆ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಯಸುವ ದೂರುದಾರರು RBI ಯ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ #14448 ನಲ್ಲಿ ತಲುಪಬಹುದು (ಪ್ರಸ್ತುತ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ) ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಒಂಬತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.
5. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭದ ಯೋಜನೆಯ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ::
 - (a) ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಮಾಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು-
 - (i) ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿರುವುದು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದೇ ಇರುವುದು; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದೇ ಇರುವುದು; ಮತ್ತು

(ii) ದೂರುದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ದೂರಿಗೆ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(b) ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಹೊಂದಿರುವ ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

(i) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲಿ; (ii) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ; (c) ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಕ ಅಥವಾ ವಿಷಾದಕರ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ; (d) ಅಂತಹ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ 1963ರ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ; (e) ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ; (f) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಹೊರತು ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

6. ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ:

- (a) ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- (b) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವ್ಯಾಜ್ಯ;
- (c) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದ ದೂರು;
- (d) ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- (e) ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕದಿಂದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಚರ್ಚೆ;
- (f) ಮೀಸಲು ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕದ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
- (g) ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- (h) ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವ್ಯಾಜ್ಯ.

7. ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕವು, ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

8. ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು 15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸದೇ ಇದ್ದರೆ / ವಿಫಲವಾದರೆ, ನಂತರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಕ್ಸ್-ಪಾರ್ಟೆಗೆ ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆದೇಶವನ್ನು ರವಾನಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯ ನೀಡಬಹುದು.

9. ನಿರ್ಣಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಕ್ಲೇಮ್‌ನ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ನಿರ್ಣಯ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸದ ಹೊರತು ನಿರ್ಣಯವು ಲುಪ್ತವಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
10. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಒಂದು ನಿರ್ಣಯ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು.
11. ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ (www.profectuscapital.com) ಅಥವಾ RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸ್ಕ್ರೀಮ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಡಿ.
