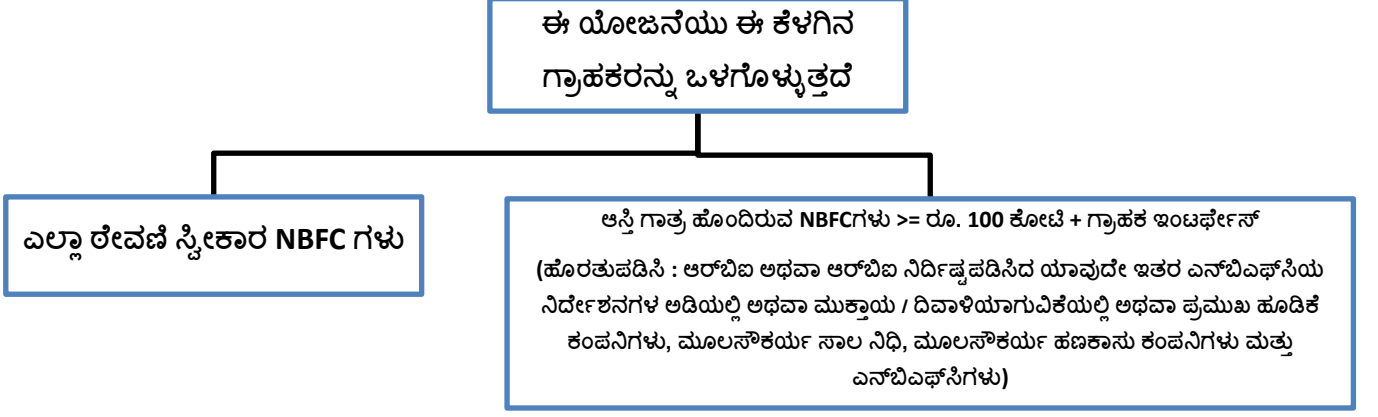


ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021:
ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು



ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು:

- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯ ಪರವಾಗಿ 3(1)(c) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು
- "ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ವಕೀಲರಲ್ಲದ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿ; ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವಕೀಲರಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿ.

ದೂರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಲು ಕಾರಣಗಳು:

- ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಸೇವಾ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ:
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ನಿರ್ಧಾರ;
 - ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
 - ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ದೂರು;
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು;
 - ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ವಿವಾದ;
 - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ;
 - ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
 - ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ
 - ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸುಳ್ಳು ಆಗಬಾರದು, ಹೊರತು
- ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು (i) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದೆ, ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು (ii) ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ದೂರಿಗೆ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ:

- ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:
- ಆನ್‌ಲೈನ್ - RBI ನ CMS ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in>
 - “ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ -17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017” ಗೆ ಯೋಜನೆಯ ಅನುಬಂಧ ‘ಎ’ ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ದೂರು (ಪತ್ರ/ಪೋಸ್ಟ್).
 - ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು crpc@rbi.org.in

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

- ಮುಚ್ಚಿದ ದೂರಿಗೆ CMS ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ಮೂಲಕ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಮನವಿಯನ್ನು aaos@rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕವೂ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು
- ಇದಲ್ಲದೆ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ದೂರುದಾರರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಅನ್ವೇಷಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವಿದೆ.

ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ‘ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021’ ಅನ್ನು ನೋಡಿ