ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆ, 1949 (1949 ರ 10) ಸೆಕ್ಷನ್ 35ಎ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1934 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 45ಎಲ್ (1934 ರ 2), ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಕಾಯ್ದೆ, 2007 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 (2007 ರ 51) ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 11 (2005 ರ 30) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಯೋಜನೆಯಾಗಿದೆ.

ಅಧ್ಯಾಯ I

ಪೂರ್ವಭಾವಿ

1. ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಶೀರ್ಷಿಕೆ, ಪ್ರಾರಂಭ, ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯ

(1) ಈ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್– ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (ಆರ್‌ಬಿಐ-ಐಒಎಸ್), 2026 ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ, ತ್ವರಿತ, ಪ್ರತಿಕೂಲವಲ್ಲದ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಇದು ಹೊಂದಿದೆ.

(2) ಇದು ಜುಲೈ 1, 2026 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ.

(3) ಈ ಯೋಜನೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

(a) ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಿತ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್‌ನ ದಿನಾಂಕದಂದು ₹50 ಕೋಟಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಪಟ್ಟ ಠೇವಣಿ ಗಾತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ರಾಜ್ಯ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಕೇಂದ್ರ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಶೆಡ್ಯೂಲ್ಡ್ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ನಾನ್-ಶೆಡ್ಯೂಲ್ಡ್ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು.

(b) ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕೋರ್ ಹೂಡಿಕೆ ಕಂಪನಿ (ಸಿಐಸಿ), ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಸಾಲ ನಿಧಿ-ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (ಐಡಿಎಫ್-ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ), ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಐಎಫ್‌ಸಿ), ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಹೋಲ್ಡಿಂಗ್ ಕಂಪನಿ (ಎನ್‌ಒಎಫ್‌ಎಚ್‌ಸಿ), ಪ್ರಾಥಮಿಕ ವಿತರಕರು (ಪಿಡಿಗಳು), ಅಡಮಾನ ಖಾತರಿ ಕಂಪನಿಗಳು (ಎಂಜಿಸಿ)) ಇವು

(i) ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದೆ; ಅಥವಾ

(ii) ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಿತ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್‌ನ ದಿನಾಂಕದಂದು ₹100 ಕೋಟಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಪಟ್ಟ ಆಸ್ತಿ ಗಾತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

(c) ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಸಂದಾಯ ಸಾಧನಗಳ ವಿತರಕರು.

(d) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು.

2. ಯೋಜನೆಯ ಅಮಾನತು

(1) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಹಾಗೆ ಮಾಡುವುದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಮನಗಂಡರೆ, ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಅವಧಿಗೆ, ಯೋಜನೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತುಗಳ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಮಾನತುಗೊಳಿಸಬಹುದು.

(2) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಆದೇಶದ ಮೂಲಕ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಆದೇಶಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಅಮಾನತು ಅವಧಿಯನ್ನು ಅದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಬಹುದಾದ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು.

3. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

(1) ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ, ಸಂದರ್ಭವು ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯಪಡಿಸದ ಹೊರತು:

(a) "ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ" ಎಂದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಭಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು;

(b) "ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಸಚಿವಾಲಯ" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ;

(c) "ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ವಕೀಲರಲ್ಲದ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿ;

(d) "ತೀರ್ಪು" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 15 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ನೀಡಿದ ನಿರ್ದೇಶನ;

(e) "ಬ್ಯಾಂಕ್" ಎಂದರೆ 'ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಂಪನಿ', 'ಸಂಬಂಧಿತ ಹೊಸ ಬ್ಯಾಂಕ್', 'ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕ್', ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆ, 1949 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದಂತೆ 'ಸ್ಟೇಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ', ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆ, 1949 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 56 (ಸಿ) ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ 'ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕ್', ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಆದರೆ ನಿರ್ಣಯ ಅಥವಾ ಮುಕ್ತಾಯ ಅಥವಾ ಸಮಗ್ರ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ;

(f) "ದೂರು" ಎಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸಿ, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅವನ/ಅವಳ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ;

(g) "ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿ" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2013 (2013 ರ 18) ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 (2005 ರ 30) ರ ವಿಭಾಗ 5 ರ ಉಪವಿಭಾಗ (2) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆದ ಕಂಪನಿ;

(h) "ಗ್ರಾಹಕ" ಎಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಳಸುವ ಅಥವಾ ಅರ್ಜಿದಾರರಾಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ;

(i) "ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆ" ಎಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯನ್ನುಂಟುಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದಿರಬಹುದು;

(j) "ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ" (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ) ಎಂದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1934 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 45-I (ಎಫ್) ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾದ ಆದರೆ ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲದ, ನಿರ್ಣಯ ಅಥವಾ ಮುಕ್ತಾಯ/ದಿವಾಳಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ;

(k) "ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಸಂದಾಯ ಸಾಧನಗಳ ವಿತರಕ" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2013 (2013 ರ 18) ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಒಂದು ಕಂಪನಿ, ಇದು ಸಂದಾಯ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2007 (2007 ರ 51) ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 7(1) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಸಂದಾಯ ಸಾಧನ ವಿತರಕರಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ;

(l) "ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 4 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ವ್ಯಕ್ತಿ;

(m) "ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 4 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ವ್ಯಕ್ತಿ;

(n) "ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ, ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಸಂದಾಯ ಸಾಧನಗಳ ವಿತರಕ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿ, ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕ, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಗಿಡದ ಮಟ್ಟಿಗೆ;

(o) "ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 16 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ ದೂರುಗಳು.

(p) "ಇತ್ಯರ್ಥ" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 14 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಫಲಿತಾಂಶ;

(q) "ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್" ಎಂದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1934 ರ ವಿಭಾಗ 3 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾದ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್.

(2) ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾದ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸದ ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಆದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1934, ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆ, 1949, ಅಥವಾ ಸಂದಾಯ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಕಾಯ್ದೆ, 2007 ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ಅಥವಾ ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಕಾಯ್ದೆಗಳಿಂದ ನೀಡಲಾದ ತನ್ನ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವುಗಳಿಗೆ ಕ್ರಮವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಅರ್ಥಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

*****

ಅಧ್ಯಾಯ II

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಚೇರಿಗಳು - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026

4. ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ (1) ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ವಹಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಆಗಿ ನೇಮಿಸಬಹುದು.

(2) ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ನೇಮಕಾತಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಸ್ಥಳ

(1) ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗಳು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿರಬೇಕು.

(2) ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಭೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬಹುದು.

6. ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ

(1) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ.

(2) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು (https://cms.rbi.org.in) ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂಚೆ ಮತ್ತು ಹಸ್ತಚಾಲಿತವಾಗಿ ತಲುಪಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಇ-ಮೇಲ್[1] ಮತ್ತು ಭೌತಿಕ ರೂಪದ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ[2] ಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ

ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೆ ಎಂದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕು.

*****

---

1 crpc@rbi.org.in

2 ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ -17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ಟಾ ಚಂಡೀಗಢ - 160017

ಅಧ್ಯಾಯ III

ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಧಿಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳು

8. ಅಧಿಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳು

(1) ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು.

(2) ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವಾಗ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸದ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ನೀಡುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತವಾಗಬಹುದಾದ ಇತರ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(3) ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದಾದ ವಿವಾದದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ, ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಅಥವಾ ತೀರ್ಪು ನೀಡಲು ಅವಕಾಶವಿರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಆನುಷಂಗಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ₹30 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಸಮಯ, ಖರ್ಚು, ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ₹3 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

(4) ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಇರುತ್ತದೆ. (5) ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 14(8)(ಎ) ರಿಂದ 14(8)(ಸಿ) ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

(6) ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು, ಯಾವುದೇ ಕೃತ್ಯ, ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ದೂರು ದಾಖಲಾಗಿರುವ ಘಟಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ದೂರಿನ ಪಕ್ಷವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುವ ಅಧಿಕಾರ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಇರುತ್ತದೆ.

(7) ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಕುರಿತು ವಾರ್ಷಿಕ ವರದಿಯನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.

*****

ಅಧ್ಯಾಯ IV

ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

9. ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು

ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದಾಗಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಯಿಂದ ಬಾಧಿತ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಷರತ್ತು 3(1)(ಸಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

10. ದೂರು ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿರಲು ಆಧಾರಗಳು

(1) ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿನ ದೂರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಅದನ್ನು ಊರ್ಜಿತ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ,:

(a) ದೂರನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಕಳುಹಿಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ಗೆ ಕೇವಲ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ/ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ (ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ); ಮತ್ತು

(b) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರಲ್ಲದ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದರೆ, ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು

(c) ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ; ಮತ್ತು

(d) ದೂರು ನಿಂದನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು

(e) ದೂರುದಾರರು ಮೊದಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡಿರಬೇಕು, ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ದೂರುದಾರರು ದೂರು ನೀಡಿರುವ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು; ಮತ್ತು

(f) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ದೂರುದಾರರು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಭಾರತೀಯ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಾವತಿ ನಿಗಮ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದು ಹೆಚ್ಚೋ ಅದನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ತರ / ಪರಿಹಾರದಿಂದ ದೂರುದಾರರು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು

(g) ಉಪ-ಷರತ್ತು (1)(ಎಫ್) ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಯಾವುದು ನಂತರವೋ ಅದರೊಳಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು; ಮತ್ತು

(h) ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(i) ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾದ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು

(j) ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(k) ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾದ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು

(l) ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದ್ದರೆ.

ವಿವರಣೆ 1: ಉಪ-ಷರತ್ತು (1)(ಜೆ) ಮತ್ತು (1)(ಕೆ) ರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಒಂದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾದ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

(2) ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ದೂರುಗಳನ್ನು ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿಡಲಾಗಿದೆ:

(a) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು;
(b) ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
(c) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
(d) ನ್ಯಾಯಾಂಗ/ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕ್ರಮದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ;
(e) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
(f) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
(g) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ;
(h) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ; ಮತ್ತು

(i) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ.

(3) ಉಪ-ಷರತ್ತು (1) ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅರ್ಹತಾ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಉಪ-ಷರತ್ತು (2) ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲದ ದೂರುಗಳೆಂದು ಆರಂಭದಲ್ಲಿಯೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

11. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

(1) ದೂರನ್ನು https://cms.rbi.org.in ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

(2) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ದೂರನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್[3] ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣ ಕೇಂದ್ರ[4] ಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಅದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಹಾಕಬೇಕು. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರು ಅನುಬಂಧ ದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರಬೇಕು.

12. ದೂರುಗಳ ಆರಂಭಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ, ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ನೋಂದಣಿ

(1) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೂಲಭೂತ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಾತ್ರ, ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು ಸೀಮಿತ ಸಿಸ್ಟಮ್-ಆಧಾರಿತ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ.

ಆದರೆ, ಅಂತಹ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಆಧಾರಿತ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ದೂರು ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಊರ್ಜಿತವಾಗದು ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ ಆರಂಭದಲ್ಲಿಯೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(2) ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವು ಇ-ಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವುಗಳ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳು ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೂರಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಸಮನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಅದು

(a) ಸಲ್ಲಿಕೆಯು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ನ್ಯೂನತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳು, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ "ಮಾನ್ಯವಲ್ಲದ ದೂರು" ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ ಆರಂಭದಲ್ಲಿಯೇ ಅದನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬೇಕು;

---

3 crpc@rbi.org.in

4 ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ -17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017

(b) ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಷರತ್ತು 10 ರಲ್ಲಿ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲದ ಕಾರಣಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಬಂದರೆ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಆರಂಭದಲ್ಲಿಯೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸಬೇಕು.

ಉಪ-ಷರತ್ತುಗಳು (a) ಮತ್ತು (b) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ಸಲ್ಲಿಕೆ/ದೂರನ್ನು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಎಂದು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲ.

(3) ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಚಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಾಗ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲದ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆದರೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದಾದ ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಉಪ-ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವು ತಿರಸ್ಕರಿಸುತ್ತದೆ.

(4) ಉಪ-ಷರತ್ತು (1) ಅಥವಾ ಉಪ-ಷರತ್ತು (2) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಅದನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರೀಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗೆ ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(5) ಉಪ-ಷರತ್ತು (4) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸುವುದನ್ನು ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾದ ನಿರ್ಣಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಪರೀಕ್ಷೆಯ ನಂತರ, ದೂರು ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಊರ್ಜಿತವಲ್ಲದ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುತ್ತದೆ.

13. ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಅಧಿಕಾರ

(1) ಷರತ್ತು 12(4) ರ ಪ್ರಕಾರ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಷರತ್ತು 14(2) ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಅದರ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶನದೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೂ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(2) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ಅಥವಾ ವಿವಾದದ ಪಕ್ಷವಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ಇದೆ ಎಂದು ಹೇಳಲಾದ ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆಯ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಆದೇಶಿಸಬಹುದು.

ಆದರೆ, ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿಲ್ಲದೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಒದಗಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(3) ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು ತನ್ನ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ತನಗೆ ತಿಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು.

ಆದರೆ, ಸಹಜವಾದ ನ್ಯಾಯ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾದ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಈ ಉಪ-ಷರತ್ತಿನಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೂ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು ಪಕ್ಷಗಳು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ;

ಇದಲ್ಲದೆ, ಈ ಉಪ-ಷರತ್ತಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ನೀಡಿದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

14. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ

(1) ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಯೋಜನೆಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಕ್ಷ್ಯಾಧಾರ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

(2) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರಿನಲ್ಲಿರುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಿಗೆ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅದರೊಂದಿಗೆ ಆಧರಿಸಿದ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳೊಂದಿಗೆ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಆದರೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಲಿಖಿತ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

(3) ಉಪ-ಷರತ್ತು (2) ರ ಪ್ರಕಾರ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ *ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ,* ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು / ಸಾಮಗ್ರಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು ಮತ್ತು ತೀರ್ಪು ನೀಡಬಹುದು.

(4) ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ದೂರುದಾರರು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಪಕ್ಷಗಳು

ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ, ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು ನೀಡಿದ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

(5) ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಒಂದು ಪಕ್ಷವು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪೂರಕ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಮಗ್ರಿಯನ್ನು ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಇನ್ನೊಂದು ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(6) ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರಿನ ಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು, ಮತ್ತು

(a) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಂಡು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅದನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, ಷರತ್ತು 14(8)(ಬಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;

(b) ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆ ಇಲ್ಲವೆಂದು ಕಂಡುಬಂದ ಯಾವುದೇ ಎತ್ತಿದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು, ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಕ್ರಮವಾಗಿ ಷರತ್ತು 14(8)(ಎ) ಅಥವಾ ಷರತ್ತು 14(8)(ಡಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(7) ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು / ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮತ್ತು ಲಿಖಿತ ಸಲ್ಲಿಕೆಗಳು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯಪಟ್ಟರೆ, ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುದಾರರ ರಾಜಿ ಸಭೆಯನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಭೆ ನಡೆದರೆ ಮತ್ತು ಅದು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾದರೆ, ಸಭೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಗಳು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಒಪ್ಪುತ್ತವೆ ಎಂದು ಸಹಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಂತಹ ಸಭೆಯನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಗಳು ಖುದ್ದಾಗಿ ಅಥವಾ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ನಡೆಸಬೇಕು.

(8) ಷರತ್ತು 8(5) ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬೇಕು:

(a) ದೂರಿನ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳನ್ನು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಅವರ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದ ನಂತರ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(b) ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ (ಇದನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು) ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ ; ಅಥವಾ

(c) ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(d) ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಆಕ್ಷೇಪ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ್ದರೆ, ಆದರೆ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು ಸಾಕಷ್ಟು ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(e) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಎತ್ತಲಾದ ಕೆಲವು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದೆ, ಮತ್ತು ಉಳಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ, ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿರುತ್ತವೆ, ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಗಣನೆಗೆ ಅರ್ಹವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

15. ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ತೀರ್ಪು

(1) ಷರತ್ತು 16 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸದ ಹೊರತು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪು ನೀಡುತ್ತಾರೆ:

(ಎ) ಷರತ್ತು 14(3) ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸದಿರುವುದು; ಅಥವಾ

(ಬಿ) ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಇರಿಸಲಾದ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಮಗ್ರಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಷರತ್ತು 14(8) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿಷಯವು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ.

ತೀರ್ಪು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಕೇಳಲು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ (ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತ) ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(2) ಈ ತೀರ್ಪು, *ಇತರೆ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ*, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಷರತ್ತು 8(3) ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(3) ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು. (4) ಉಪ-ಷರತ್ತು (1) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪು, ದೂರುದಾರರು ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ತೀರ್ಪಿನ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ತೀರ್ಪಿನ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದ ಹೊರತು ರದ್ದಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

ದೂರುದಾರರು ಷರತ್ತು 17 ರ ಉಪ- ಷರತ್ತು (3) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(5) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಷರತ್ತು 17 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ತೀರ್ಪನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನಿಕಟ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

16. ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರ

(1) ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳು ಕಂಡುಬಂದರೆ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

(a) ದೂರು ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ;
ಅಥವಾ

(b) ದೂರು ಮಾನ್ಯವಾದ ದೂರಾಗಿರದಿದ್ದರೆ ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯೂನತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳು, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದೆ; ಅಥವಾ

(c) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಅದೇ ಕಾರಣದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(2) ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವನ/ಅವಳ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

(a) ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯೂನತೆಯಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(b) ಆನುಷಂಗಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕೋರಿದ ಪರಿಹಾರವು ಷರತ್ತು 8(3) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೀರಿದೆ;

ಅಥವಾ

(c) ದೂರುದಾರರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ;

ಅಥವಾ

(d) ದೂರು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(e) ದೂರಿಗೆ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ದಸ್ತಾವೇಜು ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಸಾಕ್ಷ್ಯಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಂತಹ ದೂರಿನ ತೀರ್ಪು ನೀಡಲು ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(f) ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ.

17. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು

(1) ಷರತ್ತು 15(1)(ಎ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪಿಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

(2) ಷರತ್ತು 15(1)(ಬಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಬಾಧಿತವಾದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು, ದೂರುದಾರರು ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು;

(a) ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ಅಧಿಕಾರಿಯ ಪೂರ್ವಾನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

(b) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ತೃಪ್ತಿಪಟ್ಟರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

(3) ಷರತ್ತು 15(1) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು, ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಆದರೆ, ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿದೆ ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

(4) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯವರು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

(5) ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ (ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತವಾಗಿ) ಕೇಳಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

(a)ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ವಜಾಗೊಳಿಸುವುದು; ಅಥವಾ

(b) ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ತೀರ್ಪನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವುದು; ಅಥವಾ

(c) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಅಗತ್ಯ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹೊಸ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವುದು; ಅಥವಾ

(d) ತೀರ್ಪನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಹಾಗೆ ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದ ತೀರ್ಪನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ

(e) ಅದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಆದೇಶವನ್ನು ಹೊರಡಿಸಬಹುದು.

(6) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶವು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ಷರತ್ತು15 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪಿನಂತೆಯೇ ಅಥವಾ ಷರತ್ತು 16 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಆದೇಶದಂತೆಯೇ ಅಥವಾ ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಆದೇಶದಂತೆಯೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

18. ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಜ್ಞಾನಕ್ಕಾಗಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ

(1) ಯೋಜನೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಪಾಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಯೋಜನೆಯ ಸುಗಮ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಸರಳಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ, ವಿಫಲವಾದರೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

(2) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರು ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ದಾಖಲಾಗುವ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅದರ ಪರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ದಕ್ಷತೆಗೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನೇಮಿಸಬಹುದು. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ ಅಥವಾ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣೆಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು

ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿ.

(3) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ) ಹಾಗೂ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದ ವಿಳಾಸವನ್ನು ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರು ದಾಖಲಾತಿ ಪೋರ್ಟಲ್ (https://cms.rbi.org.in) ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

(4) ಯೋಜನೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು, ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಯುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಹಾಗೂ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

(5) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು, ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(6) ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು, ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.

*****

ಅಧ್ಯಾಯ V

ಇತರೆ

19. ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿನ ತೊಂದರೆಗಳ ನಿವಾರಣೆ

ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆ ಉಂಟಾದರೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1934, ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆ, 1949, ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಕಾಯ್ದೆ, 2007, ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು, ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಅದು ಅಗತ್ಯ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು.

20. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯೋಜನೆಗಳ ರದ್ದತಿ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ

(1) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021, ಜುಲೈ 01, 2026 ರಿಂದ ರದ್ದಾಗಲಿದೆ.

(2) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಜುಲೈ 01, 2026 ರ ಮೊದಲು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ತೀರ್ಪು, ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಮೇಲ್ಮನವಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪುಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಸೂಚನೆಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

*****

ಅನುಬಂಧ

ದೂರಿನ ನಮೂನೆ

ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಆಫ್‌ಲೈನ್ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಮೂನೆ

ಭಾಗ ಎ: ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ

ಶೀರ್ಷಿಕೆ ನೀಡಲಾದ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಕಡ್ಡಾಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು / ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು (ಯೋಜನೆಯ ಪೂರ್ಣ ಪಠ್ಯವನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು: https://cms.rbi.org.in ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು):

1. ದೂರುದಾರರು ಅವನ/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಅವನು/ಅವಳು ದೂರನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಮೊದಲು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಹಾಗೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ನೇರವಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ದೂರುಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಮಯದ ಮಿತಿಗಳು

2. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

   (i) ಆರ್‌ಬಿಐ/ಎನ್‌ಪಿಸಿಐ/ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದು ನಂತರವೋ ಅದು**;** ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಪಡೆದ ಉತ್ತರ/ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು

   (ii) ಮೇಲೆ (i) ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿ ಮುಗಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ಯಾವುದು ನಂತರದದ್ದೋ ಅದು; ಮತ್ತು;

   (iii) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದಾಗ, ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ, 1963ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಕೀಲರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು

3. ದೂರುದಾರರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಅವನ/ಅವಳ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ/ಗಳ ಸಹಾಯವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು ಆದರೆ ಆ ವ್ಯಕ್ತಿಯ/ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ವಕೀಲರಾಗಿರಬಾರದು.

ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ

4. (i) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ.

(ii) ಯೋಜನೆಯು ₹30 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ

(iii) ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗೆ ₹3 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಯೋಜನೆಯು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು

5. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ದೂರು ನಮೂನೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಅವುಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧವಾಗಿಡಬೇಕು:

a) ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರಿನ ಪ್ರತಿ

b) ಘಟಕದಿಂದ ಬಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರತಿ (ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ)

c) ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ದಸ್ತಾವೇಜು/ಗಳು.

ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ / ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು

6. ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮೂರು ಮಾರ್ಗಗಳಿವೆ: (i) https://cms.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಸಿಎಮ್ಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ; (ii) ಅಥವಾ crpc@rbi.org.in ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ (iii) ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ದೂರು ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಹಾಯಕ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳೊಂದಿಗೆ ಪೋಸ್ಟ್/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ: ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ), ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ಟಾ ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017.

ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಿ / ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು

7. ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯಲು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ #14448 ನೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಧ್ವನಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಐವಿಆರ್‌ಎಸ್) ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು 24x7 ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 10:00 ರವರೆಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಹತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಭಾಗ ಬಿ: ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ನಮೂನೆ (ದಾಖಲಿಸಬೇಕು)

[ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11(2)]
(ದೂರುದಾರರು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕು)

ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತವೆ

ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್

ಮೇಡಂ/ಸರ್

ಘೋಷಣೆ- ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನನ್ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು, ಸಂಸ್ಕರಿಸುವುದು, ಶೇಖರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಬಳಸಲು ನಾನು ಇಲ್ಲಿ ನನ್ನ ಉಚಿತ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಹಾಗೂ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ (ದಯವಿಟ್ಟು ಟಿಕ್ ಗುರುತು ಮಾಡಿ)

ಹೌದು	ಇಲ್ಲ

(I) ದೂರುದಾರರ ವಿವರಗಳು:

1. ದೂರುದಾರರ ವರ್ಗ (ದಯವಿಟ್ಟು ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಟಿಕ್ ಗುರುತು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಒಂದನ್ನು ಮಾತ್ರ ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ):

i.	ವ್ಯಕ್ತಿ	☐
ii.	ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿ	☐
iii.	ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕ	☐
iv.	ವ್ಯಕ್ತಿ - ವ್ಯವಹಾರ	☐
v.	ಮಾಲೀಕತ್ವ	☐
vi.	ಪಾಲುದಾರಿಕೆ	☐
vii.	ಎಮ್‌ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಇ	☐
viii.	ಸಂಘ	☐
ix.	ಟ್ರಸ್ಟ್	☐
x.	ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಕಂಪನಿ	☐
xi.	ಸರ್ಕಾರಿ ಇಲಾಖೆ	☐
xii.	ಪಿಎಸ್‌ಯು	☐

2. ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು .....

3. ವಯಸ್ಸು (ವರ್ಷಗಳು)..... (ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ) ಲಿಂಗ..... (ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ)

4. ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ.....

5. ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: ..... (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ)

6. ದೂರುದಾರರ ಪೂರ್ಣ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ

.....

.....

ಜಿಲ್ಲೆ..... ರಾಜ್ಯ..... ಪಿನ್ ಕೋಡ್ .....

(II) ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು:

ವಿರುದ್ಧ ದೂರು	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಹೆಸರು (ಆರ್ಇ)	ದೂರಿನ ಸಂಖ್ಯೆ/ ಆರ್ಇ ಯಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಅಂಗೀಕಾರ ಸಂಖ್ಯೆ	ಶಾಖೆಯ ಸ್ಥಳ (ನಗರ, ಪಟ್ಟಣ, ಗ್ರಾಮ, ಇತ್ಯಾದಿ.), ವಿಳಾಸ, ಪಿನ್

a) ಮೇಲೆ (II) ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಆರ್ಇನೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ

b) ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ನೀವು ದೂರು ಹೊಂದಿರುವ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು (ಉಳಿತಾಯ/ ಸಾಲ/ ಎಟಿಎಂ/ ಡೆಬಿಟ್/ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್) ಒದಗಿಸಿ (ನೀವು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಟಿಕ್ ಮಾಡಬಹುದು).

.....

c) ಆರ್ಇಗೆ ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕ ..... (*ದಯವಿಟ್ಟು* ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

d) ವಹಿವಾಟು ದಿನಾಂಕ, ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು, ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ

.....

e) ಆರ್ಇಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ

(ಹೌದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

f) ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯನ್ನು ಟಿಕ್ ಮಾಡಿ (ಹೌದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ):

(i)	ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಈಗಾಗಲೇ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಇದೆಯೇ? (ಅದೇ ಕಾರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ)	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(ii)	ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iii)	(ii) ರ ಉತ್ತರವು ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ, ನೀವು ದೂರುದಾರರೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ

(iv)	ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಈಗಾಗಲೇ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಲಾಗಿತ್ತೇ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಅದೇ ಕಾರಣ/ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(v)	ದೂರುದಾರರು ಆರ್‌ಇಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೇ ಮತ್ತು ದೂರು ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ

ಗಮನಿಸಿ: ನೀವು (i), (iv) ಅಥವಾ (v) ಗೆ "ಹೌದು" ಎಂದು ಉತ್ತರಿಸಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ (ii) ಗೆ "ಹೌದು" ಮತ್ತು (iii) ಗೆ "ಇಲ್ಲ" ಎಂದು ಉತ್ತರಿಸಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಊರ್ಜಿತದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

g) ನಿಮ್ಮ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪವೇನು (ದಯವಿಟ್ಟು ಒಂದನ್ನು ಆರಿಸಿ - ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಟಿಕ್ ಗುರುತು ಇರಿಸಿ) - *(ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಐಚ್ಛಿಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ)*

i. ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ☐

ii. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿಗಳು/ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಕ್ಷ್ಯಚಿತ್ರ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು ☐

iii. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ☐

iv. ಠೇವಣಿ ಖಾತೆ (ಉಳಿತಾಯ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತ)- ಖಾತೆಗಳ ತೆರೆಯುವಿಕೆ/ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಕುರಿತಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ☐

v. ಇಂಟರ್ನೆಟ್/ಮೊಬೈಲ್/ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ☐

vi. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು (ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು/ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳು, ಕಿರುಕುಳ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಪಾಲನೆ ಇಲ್ಲದಿರುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ. ಇತ್ಯಾದಿ.) ☐

vii. ನೋಟುಗಳು ಮತ್ತು ನಾಣ್ಯಗಳು ☐

viii. ಪ್ಯಾರಾ-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ☐

ix. ತಪ್ಪು-ಮಾರಾಟ ☐

x. ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಪಿಂಚಣಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ☐

xi. ಕೆವೈಸಿ ನವೀಕರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆ (ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ) ☐

xii. ಆವರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ☐

xiii. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಡವಳಿಕೆ ☐

xiv. ಹಣ ರವಾನೆ ಮತ್ತು ಉಪಕರಣಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ (ಚೆಕ್‌ಗಳು/ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳು/ ಬಿಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನಗಳು) ☐

xv. ತೆರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ/ ಸರ್ಕಾರಿ ವ್ಯವಹಾರ ☐

xvi. ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ☐

h) ದಯವಿಟ್ಟು ಉತ್ಪನ್ನದ ವಿವರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ (ಕಾರ್ಡ್/ಸಾಲ ಖಾತೆ/ಲಾಕರ್, ಇತ್ಯಾದಿ.) ವಿವಾದದಲ್ಲಿದೆ:

(ಸ್ಥಳ ಸಾಕಾಗದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ.)

.....

.....

.....

i) ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಕೇಳಲಾದ ಪರಿಹಾರವೇನು:

.....

.....

.....

j) ಆರ್‌ಇನಿಂದ ನಿಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕೆಂದು ನೀವು ಬಯಸುತ್ತೀರಾ? ಹೌದು / ಇಲ್ಲ

ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪರಿಹಾರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ:

i. ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಸಂಭವಿಸಿದ ಆನುಷಂಗಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ: (ಗರಿಷ್ಠ ₹30 ಲಕ್ಷ)

ii. ಸಮಯ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ (ಗರಿಷ್ಠ ₹3 ಲಕ್ಷ)

ಮೇಲೆ (ಜೆ) ಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಬೆಂಬಲವಾಗಿ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು/ ಪುರಾವೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೋರಿದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ. (ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತಿ/ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

ಘೋಷಣೆ

ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯು ಸತ್ಯ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿದೆ ಎಂದು ಇಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರ(ರು), ನಾನು/ನಾವು ಘೋಷಿಸುತ್ತೇವೆ.

ನಿಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ

(ದೂರುದಾರರ/ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಸಹಿ)

ಅಧಿಕಾರ

ದೂರುದಾರರು ತನ್ನ ಪರವಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:

ನಾನು/ನಾವು ..... ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿ..... ಅವರನ್ನು ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ಪರವಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಈ ಮೂಲಕ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ/ವೆ, ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ

.....
.....
.....

ಪಿನ್ ಕೋಡ್ .....

ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ. .....

ಇ-ಮೇಲ್ .....

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)

ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು:

ನಿಯೋಜಿತವಾದ ದೂರಿನ ಸಂಖ್ಯೆ:

(ನಂತರದ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಅಧಿಕಾರ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ)