ಮುಖ್ಯ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026

ಜುಲೈ 1, 2026 ರಿಂದ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ. ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು:

I. ದೂರುಗಳು ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇದ್ದ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿಯೇ ಇರುವಂತಿಲ್ಲ:

a) ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು

i. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿತ್ತು, ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರು; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

ii. ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ್ದರು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಿಲ್ಲ.

b) ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಈ ಕುರಿತಾಗಿನ ಕ್ರಮದಂತೆಯೇ ಅದೇ ಆಯ್ಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ:

i. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವುದು ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಲಾದ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡಲಾಗಿರುವುದು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲಿ;

ii. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳು ಅದನ್ನು ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿರಲಿ ಅಥವಾ ಮಾಡದಿರಲಿ.

c) ದೂರು ನಿಂದನೀಯ, ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿ ಉಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿಲ್ಲ;

d) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಿತಿ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ;

e) ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;

f) ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರಲ್ಲದ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದಾರೆ.

II. ಈ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸೇವಾ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಇದ್ದ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿಯೇ ಇರಬಾರದು:

a) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;

b) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

c) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ಕುಂದುಕೊರತೆ;
d) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ;
e) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿರುವ ವಿವಾದ;
f) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ;
g) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
h) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ.

III. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿನ ವಿಧಾನ

a) https://simsa.rabi.org.in ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
b) ದೂರುಗಳನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಅದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇರಬೇಕು.

IV. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು, ತೀರ್ಪು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿತ್ತು ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಅದು 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಸಮಯವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು.

V. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ

a) ದೂರುದಾರರು ಮತ್ತು Auxilo ನಡುವಿನ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ.
b) ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶವಾಗಿದ್ದು, ಔಪಚಾರಿಕ ಸಾಕ್ಷ್ಯಾಧಾರ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
c) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
   - ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯಿಂದ AFSL ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಿದೆ.
   - ಪರಿಹಾರವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಒಪ್ಪುತ್ತಾರೆ.
   - ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ.
   - ದೂರುದಾರರ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯು ಸಾಕಷ್ಟು ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಮಾನಿಸುತ್ತಾರೆ.
   - ಉಳಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿವೆ, ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಗಣನೆಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.