

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021

ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

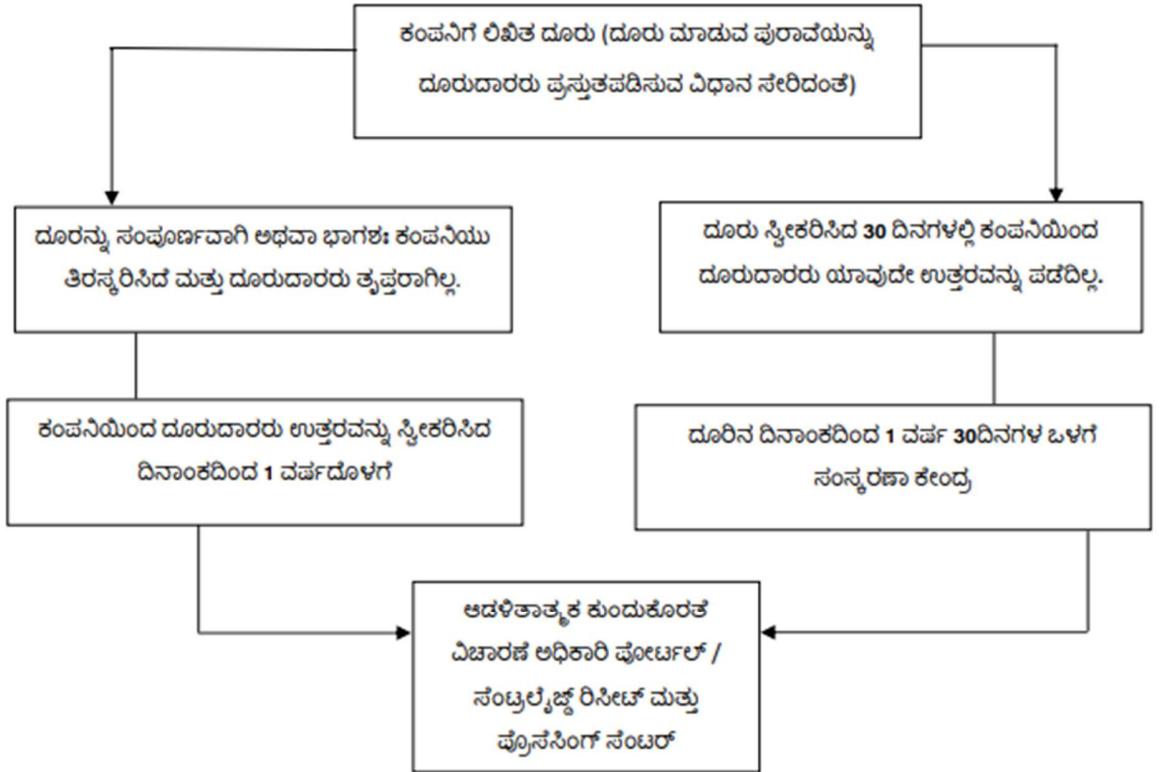
ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:

ಸ್ಕೀಮ್‌ನಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು (ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ) ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಮಯದಿಂದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕದಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಯೋಜನೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸಮಯಕ್ಕೆ; ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಗಿಡದ ಮಟ್ಟಿಗೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು:-	ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಲ್ಲದಿರುವಿಕೆಗೆ ಆಧಾರಗಳು/ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ:-
<p>ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಸಮುನ್ನತಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಇಂಟರ್‌ಮೀಡಿಯೇಷನ್ & ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ನ ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸ್ಕೀಮ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ; • ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; • ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ಕುಂದುಕೊರತೆ; • ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು; • ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ; • ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ; • ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; • ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ. • ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ- • ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲಿ; ಮತ್ತು • ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಟ್ರೇಟರ್ ಅಥವಾ

	<p>ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ, ಅದೇ ದೂರು ರಿಂದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕೆರಳಿಸುವ ಸ್ವಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ; • ಅಂತಹ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ; • ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ; • ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಿಲ್ಲ (ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ).
--	--

ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು?



ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತನಿಖಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಸಂಖ್ಯಾಲ್ಯಾಜ್ಞೆ ರಿಸೀಟ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:-

1. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್ ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
2. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸಂಖ್ಯಾಲ್ಯಾಜ್ಞೆ ರಿಸೀಟ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
3. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ದೂರು ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು (ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ) ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಸಂಖ್ಯಾಲ್ಯಾಜ್ಞೆ ರಿಸೀಟ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ (CRPC) ವಿವರಗಳು

ಸಂಖ್ಯಾಲ್ಯಾಜ್ಞೆ ರಿಸೀಟ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ (CRPC)

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿನ್ಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017

ಇಮೇಲ್ :- crpc@rbi.org.in

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448

1. ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ತನಿಖಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ?
 - ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವಿಚಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿವೆ
 - ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ-> ಸಂಧಾನವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವಾರ್ಡ್/ಆರ್ಡರ್ ನೀಡಬಹುದು
2. ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವಿಚಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನು ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು, ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತನಿಖಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮೇಲ್ಮನವಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ

> ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಇಲಾಖೆಯ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ ಇನ್ ಚಾರ್ಜ್ ಅಥವಾ ಅವಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.