

## ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

### ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

#### **ಅರ್ಜಿ:**

ಈ ಯೋಜನೆಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು (ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ), ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕದಿಂದ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ; ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಹೊರಗಿಡದ ಮಟ್ಟಿಗೆ.

ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು:

"ಪ್ರಶಸ್ತಿ" ಎಂದರೆ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶಸ್ತಿ.

"ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಒಬ್ಬ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ.

"ದೂರು" ಎಂದರೆ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಮುನ್ವಿತಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು; "ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ" ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

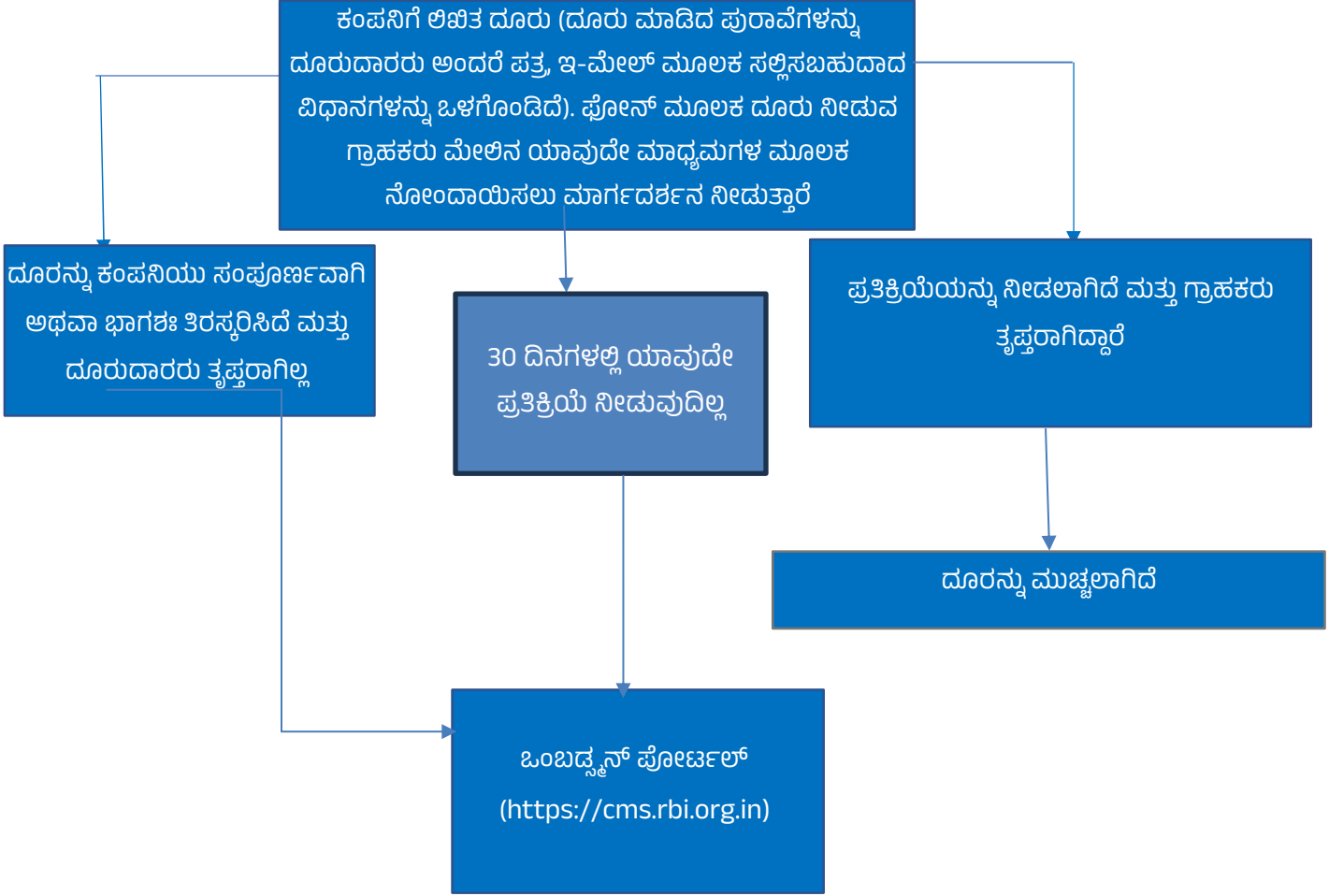
"ಇತ್ಯರ್ಥ" ಎಂದರೆ ಈ ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಸೌಲಭ್ಯ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿಗೆ ಪಕ್ಷಕಾರರು ತಲುಪಿದ ಒಪ್ಪಂದ.

"ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ, ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿ 6, ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕ; ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಹೊರಗಿಡದ ಮಟ್ಟಿಗೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು	ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವಿಕೆಗೆ ಆಧಾರಗಳು/ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ
<p>ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಸಮನ್ವಯಿ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಇಂಟಿಮೀಡಿಯೇಷನ್ &amp; ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ನ ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ನೊಂದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸ್ಕೀಮ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ಮೊದಲು ಸಮನ್ವಯಿಯೊಂದಿಗೆ ಅಖಿತವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದೆ ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳು</li> <li>• ಸಮನ್ವಯಿಗೆ ದಾಖಲಾದ ದೂರುಗಳು, ಆದರೆ ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ ಕಳೆದಿಲ್ಲ (ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಲ್ಲದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಮನ್ವಯಿ ನೀಡಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ)</li> <li>• ಸಮನ್ವಯಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ವರ್ಷದ ನಂತರ ಮಾಡಿದ ದೂರು, ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಮನ್ವಯಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ 1 ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಮಾಡಿದ ದೂರು, ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಅದೇ ಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ-       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ; ಮತ್ತು</li> <li>○ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು / ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಪಡೆಯದಿರಲಿ, ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಬಹುದು.</li> </ul> </li> <li>• ದೂರು ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಯ ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿದೆ</li> <li>• ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ</li> </ul>

	<p>ನಂತರ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಯೋಜನೆಯ ಕಲಂ 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ</li> <li>• ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಿಲ್ಲ (ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ).</li> <li>• ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ.</li> <li>• ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ.</li> <li>• ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.</li> <li>• ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು.</li> <li>• ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ.</li> <li>• ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ.</li> <li>• ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ.</li> <li>• ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯು ಆರ್ ಬಿಬಿನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡದ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು, ಅಥವಾ ಈ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸದ ಆರ್ ಇ</li> <li>• ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ, ಅಂದರೆ ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವೇತನಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.</li> <li>• ಸಮನ್ವಯ ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಂಚನೆಗಳು, ದುರ್ಬಳಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ</li> </ul>
--	--

## ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?



### ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

1. ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು (<https://cms.rbi.org.in>).
2. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ (ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಯೋಜನೆಯ ಪುಟ 16 ಅನ್ನು ನೋಡಿ), ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದ (CRPC) ವಿವರಗಳು

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸೆಂಟ್ರಲ್  
ವಿಸ್ತಾರ 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017 ಇಮೇಲ್:-crpc@rbi.org.in  
ಟೆಲಿಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448

### 3. ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ?

- ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ
- ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಪಾರ್ಶ್ವವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು
- ಅವರು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲು ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅವರು ಸಮುನ್ನತಿಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ
- ಸಮುನ್ನತಿಯು ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ, ಅದರ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಅದರೊಂದಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ದೋಷಾರೋಪಣೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವಾಗಿ ಅದರೊಂದಿಗೆ ಅವಲಂಬಿತವಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ನ ಮುಂದೆ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಸಮುನ್ನತಿಯು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಮಯಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ವಿಸ್ತರಣೆಯನ್ನು ಕೋರಬಹುದು, ಇದು ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ವಿಸ್ತರಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಮುನ್ನತಿಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಜಿ ಪಾರ್ಶ್ವವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಆದೇಶವನ್ನು ರವಾನಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕೋರಿದ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡದಿರುವ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸದಿರುವ ಕಾರಣದಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಮನವಿ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ
- ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಮುನ್ನತಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುದಾರರ ಸಭೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯಿಂದ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.
- ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವೆ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾದ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ, ಅದನ್ನು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ನಂತರ, ಇತ್ಯರ್ಥದ ಸಂಗತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು, ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಿ, ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಬಹುದು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಿಯಮಗಳು.
- ದೂರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
  - ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಮುನ್ನತಿಯಿಂದ ಅದನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ
  - ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ (ಇದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು) ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ; ಅಥವಾ

- ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಹಿಂಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರು ತಿರಸ್ಕೃತವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಒಂದು ತೀರ್ಪನ್ನು ಹೊರಡಿಸುತ್ತಾರೆ, ಅದು ಪರಸ್ಪರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ,
  - ಅದರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಗಾಗಿ ಸಮುನ್ನತಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶನ ಮತ್ತು
  - ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ಸಮುನ್ನತಿಯಿಂದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತ.

## 2. ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ನ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು, ಸಮುನ್ನತಿ ತೀರ್ಪು ಪ್ರಕಟವಾದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಅಧ್ಯಕ್ಷರು ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು / ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಅವರ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು / ಅಧಿಕಾರಿಯ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.

ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿರುವ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಮುನ್ನತಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಂತಿಲ್ಲ

## 3 ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನ:

- ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಮುನ್ನತಿಯ ಪರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಸಮುನ್ನತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ವ್ಯಾಪಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
  - ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ) ಜೊತೆಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ದೂರು ದಾಖಲು ಪೋರ್ಟಲ್ನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ಅವರ ಶಾಖೆಗಳು / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು

**ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು**

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ಸಿ ಎಸ್ ರಾಮಕೃಷ್ಣನ್  
 ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ: +91 78248 71254  
 ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: pno@samunnati.com

- ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು ಸಮುನ್ನತಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಯೋಜನೆಯ ನಕಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸಮುನ್ನತಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.