



Together We Make Tomorrow Happen

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಂ ಅಥವಾ ಸಮಗ್ರಪೂರ್ಣ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಎಂಬುದು 2006 ರಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾದ ಒಂದು ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿದೆ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಕೆಲವೊಂದು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತ್ವರಿತವಾದ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಗೆಹರಿಸಬೇಕೆನ್ನುವ ಏಕೈಕ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರವು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಈ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ರಚಿಸಲಾಯಿತು.

ಆರ್‌ಬಿಐ ತನ್ನ ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಂ ಅಥವಾ ಸಮಗ್ರಪೂರ್ಣ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2021 ಅನ್ನು ರಚಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಒಂದು ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕು, ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ಒಂದೇ ಒಂದು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ತರಲಾಯಿತು.

2021 ರ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯು ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ. ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ ಹೇಳಲಾದ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಟಣೆಯಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನುಬಾಹಿರವಾದ ಯೋಜನೆಗಳು ಯಾವುವೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆಂದೇ ಉದ್ದೇಶಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರೊಳಗೆ 2019 ರ ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆಂದೇ ಉದ್ದೇಶಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಮಗ್ರಪೂರ್ಣ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ / ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಂ, 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1. ಈ ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ದೂರನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಮಾಡುವುದಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಚರ್ಚಿಸುವುದಾಗಲೀ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ:

a) ಈ ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ಈ ಕಂಪನಿಗೆ ಒಂದು ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು

i) ಕಂಪನಿಯು ಆ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃವಾಗಲೀ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿ ನೀಡಲಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ದೂರುದಾರನು ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರಲಿಲ್ಲ ಹಾಗೂ

- ii) ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಒಳಗಾಗಿ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ;
- b) ಈ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಒಂದೇ ಉದ್ದೇಶಿತ ಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ-
- i) ಒಬ್ಬ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಿದ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗದ, ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಡದಿದ್ದರೂ; ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿಯಿರುವ ದೂರು;
- ii) ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ಟ್ರಿಬ್ಯೂನಲ್ (ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ) ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ, ಅದೇದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ/ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಪಡೆದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೂ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಿದ ಅಥವಾ ಪರಿಹರಿಸಿದ ದೂರು.
- c) ಈ ದೂರು ನಿಂದನೀಯವಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕವಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿದೆ
- d) ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯು ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಕೋರಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ;
- e) ಈ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ;



Together We Make Tomorrow Happen

- f) ದೂರುದಾರನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಒಬ್ಬ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಒಂದು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ (ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿ ಇರದಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ).

2. ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬರುವುದಿಲ್ಲ:

- ಕಂಪನಿಯವಾಣಿಜ್ಯಾತ್ಮಕ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯಾತ್ಮಕ ವಿಚಾರಗಳಲ್ಲಿನ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಕರಾರುಪತ್ರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಬ್ಬರ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಂದರ ನಡುವಿನ ತಲೆದೋರುವ ಒಂದು ವಿವಾದ
- ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತದ ಸಿಬ್ಬಂದಿವರ್ಗ ಅಥವಾ ಕೆಲಸಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು
- ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಒಂದು ವಿವಾದದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ;
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಇಲ್ಲದಿರುವ ಒಂದು ಸೇವೆ;
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ಒಂದು ವಿವಾದ;
- ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಒಂದು ವಿವಾದ.
- ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸದ ಒಂದು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಥವಾ ದೂರು;

3. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಒಂದು ವಿಧಾನ

- i) ಒಂದು ದೂರನ್ನು (<https://cms.rbi.org.in>) ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ii) ದೂರನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಸ್ವರೂಪದ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕವೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಒಂದುವೇಳೆ ಆ ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು (ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಸರಿಯಾಗಿ/ಸೂಕ್ತರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಹಿಮಾಡಿರಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಆ ದೂರನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಹಾಕಿದ ಅಪೀಲು

- a) ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು ತೀರ್ಪು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಒಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.



Together We Make Tomorrow Happen

- b) ದೂರುದಾರರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿದೆ ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ತೃಪ್ತಿಪಟ್ಟರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.
- c) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಸಚಿವಾಲಯವು ತಪ್ಪದೇ ಒಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- d) ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು:
- ಅಪೀಲನ್ನು ವಜಾಗೊಳಿಸಿ; ಅಥವಾ
 - ಮೇಲ್ಮನವಿಗೆ ಅನುಮತಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪನ್ನು ಅಥವಾ ಆದೇಶವನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿ; ಅಥವಾ
 - ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಅತ್ಯಗತ್ಯವೆಂದು ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಕಾರಣ ಅಂತಹ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಹೊಸದಾಗಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಿ; ಅಥವಾ
 - ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ರವರ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪಿನ ಆದೇಶವನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಆದೇಶಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಹಾಗೇ ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದ ತೀರ್ಪನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರಬಹುದಾದ ಅಂತಹ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಿ;
 - ಅದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಆದೇಶವನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿರಿ.
- e) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪಿನಂತೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಕರಣದಂತೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶವು ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಆದೇಶಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ತಪ್ಪದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

5. <https://www.srei.com/storage/app/media/pdf/FORM%20OF%20COMPLAINT.pdf>ನಲ್ಲಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಫಾರಂನ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.