



ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ 2021

ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ 2021 (ಸೀಮ್) ಇದು 2021 ನವೆಂಬರ್ 12 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ. ಆರಬಿಬಿ ಲೋಕಪಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ನಿರ್ಲಿಪ್ತಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ 'ಏಕ ದೇಶ ಏಕ ಲೋಕಪಾಲ' ವಿಧಾನವನ್ನು ಈ ಸೀಮ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಆರಬಿಬಿ ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಮೂರು ಲೋಕಪಾಲ ಸೀಮ್‌ಗಳನ್ನು ಈ ಸೀಮ್ ಒಂದಾಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ಸೀಮ್ 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಲೋಕಪಾಲ ಸೀಮ್ 2018 ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಲೋಕಪಾಲ ಸೀಮ್ 2019. ಆರಬಿಬಿ ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ಇದ್ದಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೃಪ್ತಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದೇ ಇದ್ದಾಗ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡದೇ ಇದ್ದಾಗ ವೆಚ್ಚ ರಹಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಸೀಮ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಅನ್ವಯಿಕತೆ

ಸೀಮ್‌ನ ಅನುಬಂಧಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಆರ್ಕ ಫಿನ್‌ಹಾಲ್ಡ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ" / "ಎಎಫ್‌ಎಲ್") ಒಂದು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿದೆ.

ಸೀಮ್‌ನ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

➤ ದೂರಿನ ಕಾರಣ

ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಬಾಧಿತ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಸೀಮ್‌ನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ನೇಮಕಗೊಂಡ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ (ವಕೀಲರೇ ಸಂತ್ರಸ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಲೋಕಪಾಲರ ಎದುರು ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿ.

➤ ಸೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ದೂರುಗಳು

a. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಮೊದಲು ದೂರುದಾರರು ನೀಡಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು

- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು
- ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಮತ್ತು ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ.

ಲಿಖಿತ ದೂರು ಎಂದರೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರುಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ.

Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, One Lodha Place, S.B. Marg, Lower Parel, Mumbai – 400013

Website: www.afl.arkaholdings.com | Email: info.afl@arkaholdings.com | T: 022 4047 1000 | CIN: U65993MH2018PLC308329

- b. ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಒಂದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರದಿದ್ದಲ್ಲಿ,
- ಒಂದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ ಒಂದು ಲೋಕಪಾಲದಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಲೋಕಪಾಲದಿಂದ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೆರಿಟ್ ಮೇಲೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತಿದ್ದರೆ;
 - ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಸಂಧಾನಕಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಸಂಧಾನಕಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಿಸಿದರೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲಿ.

ಇದೇ ಕಾರಣ ಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಅಪರಾಧ ವಿಚಾರಣೆಯು ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯು ಬಾಕಿ ಇರಬಾರದು ಅಥವಾ ನಿರ್ಧಾರವಾಗಿರಬಾರದು.

- ದೂರು ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ದುರುದ್ದೇಶ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿರಬಾರದು;
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಮಾಡಿದ ದೂರನ್ನು ಇಂತಹ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಿತಿ ಅವಧಿಯು ಮುಗಿಯುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲೇ ಮಾಡಿರಬೇಕು;
- ಸ್ಕ್ವೀಮ್‌ನ ಅನುಬಂಧ 11 ರಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರರು ನೀಡಿರಬೇಕು;
- ದೂರನ್ನು ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿರಬೇಕು.

➤ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಗದ ಕಾರಣಗಳು

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಈ ಸ್ಕ್ವೀಮ್‌ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡುವುದಿಲ್ಲ:

- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಾಣಿಜ್ಯಕ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯಕ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಹೊಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಾರರ ಮಧ್ಯದ ವಿವಾದ;
- ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ದೂರು;
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು;
- ಶಾಸನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ;
- ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಂತ್ರಣಾ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡದ ಸೇವೆ;
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮಧ್ಯದ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿವಾದ.

➤ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ನೀಡುವುದು

30 ದಿನಗಳ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ

ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದರೆ

ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ
ಅಥವಾ
ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಂದಿಲ್ಲ

ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಇತರ
ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿಲ್ಲ



ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಲೋಕಪಾಲದಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿ:

- <https://cms.rbi.org.in> ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿ

ಅಥವಾ

- ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ) ಗೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಮುದ್ರಿತ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ:
ಇಮೇಲ್: CRPC@rbi.org.in | ಕೇಂದ್ರದ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಸಮಯ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15)
ವಿಳಾಸ: ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ನಾಲ್ಕನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ 160 017.

ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಮುದ್ರಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ
ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು

➤ ಲೋಕಪಾಲರ ನಿರ್ಧಾರ

- ಲೋಕಪಾಲರ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ನಡೆಯುವ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ
- ರಾಜಿ ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ ಆದೇಶ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ

➤ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ

- ಲೋಕಪಾಲರ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಹೊರಡಿಸಿದ ಆದೇಶ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ
ಇದರಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು ದೂರಿನ ಕುರಿತ ಆದೇಶ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30
ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ನಿಗದಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮಾಡಲು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತ ಕಾರಣದಿಂದ ಸಂತೃಪ್ತರಾದರೆ, 30
ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

"ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ" ಎಂದರೆ ಸ್ಕೀಮ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕ
ಉಸ್ತುವಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಆರ್‌ಬಿಐನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://www.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://www.arkafincap.com> ನಲ್ಲಿ
ಈ ಸ್ಕೀಮ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ಪ್ರತಿಯು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಸಿದಾಗ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ
ಬದಗಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.