

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್
ಸ್ಕ್ರೀಮ್ 2021
ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (“ಆರ್‌ಬಿಐ”) - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, 2021 (“ಸ್ಕ್ರೀಮ್”) ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಈ ಯೋಜನೆಯು 'ಒನ್ ನೇಷನ್ ಒನ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು RBI ಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, 2019. RBI ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಘಟಕಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ವೆಚ್ಚ-ಮುಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಈ ಯೋಜನೆಯು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಉತ್ತರಿಸದಿದ್ದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳು.

ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಅರ್ಕಾ ಫಿನ್‌ಕ್ಯಾಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (“ಕಂಪನಿ” / “ಎಎಫ್‌ಎಲ್”) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವಾಗಿದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ / ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

➤ ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು

ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ನೊಂದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಒಬ್ಬ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ್ದಾರೆ.

➤ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ದೂರುಗಳು

- a. ದೂರುದಾರರು ಮೊದಲು ಲಿಖಿತ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು
 - (i) ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರು ಇರಲಿಲ್ಲ ಆರ್ ಎಗ್ಸಲೇಟೆಡ್ ಇ ಎನ್ವಿಟಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ದೂರು; ಮತ್ತು
 - (ii) ನಂತರದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ದೂರುದಾರರು ಆರ್ ಎಗ್ಸಲೇಟೆಡ್ ಇ ಎನ್ವಿಟಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಾರೆ ದೂರು ಅಥವಾ,



ARKA FINCAP LIMITED

REGD Office: One World Center, Tower 2B, Floor 12B
Senapati Bapat Marg, Mumbai 400013, India
(Formerly known as Kirloskar Capital Limited)

GST No. 27AAHCK0936B1ZU
CIN U65993MH2018PLC308329
T +91 22 40471000, F +9122 40471010
contact@arkafincap.com
www.arkafincap.com

ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕ.

'ಲಿಖಿತ ದೂರು' ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

- b. ಟಿ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಲ್ಲ.
- (i) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲಿ;
- (ii) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಕಕ್ಷಿದಾರರ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ .
- ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರು ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ಟ್ರಿಬ್ಯೂನಲ್ ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ದರಿಸಿದ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- c. ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಪ್ರಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆರಳಿಸುವಂತಿಲ್ಲ;
- d. ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮುನ್ನವೇ ಆರ್ ಎಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಇ ಎನ್‌ಟಿಟಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ;
- e. ದೂರುದಾರರು ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ ಯೋಜನೆ;
- f. ದೂರನ್ನು ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ A ಅಧಿಕೃತ R ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ .

➤ **ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಲ್ಲದಿರುವ ಕಾರಣಗಳು**

ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಇರಬಾರದು:

- a. ಆರ್ ಎಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಇ ಎನ್ವಿಟಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ ;
- b. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಆರ್ ಎಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಇ ಎನ್ವಿಟಿ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ ;
- c. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ;
- d. ಎಮ್ ಅನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಇ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ;
- e. ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಆರ್ ಎಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಇ ಎನ್ವಿಟಿಯಿಂದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ ;
- f. RBI ಯ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ ;

- g. ಆರ್ ಎಗ್ನಿಲೇಟೆಡ್ ಇ ಎನ್ವಿಟಿಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ ; ಮತ್ತು
h. ಉದ್ಯೋಗಿ - ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ .

➤ **ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ**

ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ
ದೂರು

30 ದಿನಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ

ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ
ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉತ್ತರದಿಂದ
ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ
ಅಥವಾ
ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ

**ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸದಿದ್ದರೆ
ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ**

ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ:
- <https://cms.rbi.org.in> ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ
ಅಥವಾ
- ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ
ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ (CRPC) ಸಲ್ಲಿಸಿ:
ಇಮೇಲ್: CRPC@rbi.org.in | ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ - 14448 (ಸಮಯ -
ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ)
ವಿಳಾಸ: CRPC, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ನಾಲ್ಕನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017.
ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ
ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ

➤ **ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ನಿರ್ಧಾರ**

- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿವೆ
- ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ, ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಶಸ್ತಿ / ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

➤ **ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ**

- ದೂರುದಾರರು, ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ನೊಂದವರು, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು.

- ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ದೂರುದಾರರು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಅವರು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಿದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

“ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ” ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಭಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು.

<https://www.rbi.org.in> ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://www.arkafincap.com> ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ . ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು.

ARKA FINCAP LIMITED

REGD Office: One World Center, Tower 2B, Floor 12B
Senapati Bapat Marg, Mumbai 400013, India
(Formerly known as Kirloskar Capital Limited)

GST No. 27AAHCK0936B1ZU
CIN U65993MH2018PLC308329
T +91 22 40471000, F +9122 40471010
contact@arkafincap.com
www.arkafincap.com