

ಮಹತ್ವದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ("ಯೋಜನೆ")

ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಮಹತ್ವದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗೆ ಕಾಣಬಹುದಾಗಿದೆ

ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು

ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ತೊಂದರೆಗೆ ಒಳಗಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಲಂ 3 (1) (ಸಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳು

(1) ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳ ಕುರಿತಾಗಿನ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ:

- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯಿಕ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯಿಕ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸದಿರುವುದು;
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಎಕ್ಸ್‌ಕ್ಯೂಟಿವ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಆರಂಭಿಸಿದ ಕ್ರಮದ ಕುರಿತಾದ ವಿವಾದ;
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

(2) ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಹೊರತಾಗಿ ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ:

- ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು
 - ದೂರನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿತು, ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿರಲಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
 - ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ.
- ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ-

- (i) ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರಿಂದ, ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇದೆ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ;
- (ii) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಫೋರಮ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಫೋರಮ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು / ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಪಡೆಯದಿರಲಿ, ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ನಿಭಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ;
- c. ದೂರು ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕೆರಳಿಸುವ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿಲ್ಲ;
- d. ಅಂತಹ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ, 1963ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ;
- e. ಯೋಜನೆಯ ಕಲಂ 11ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;
- f. ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಒಂದು ವೇಳೆ ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರದ ಹೊರತು ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾರೆ

ವಿವರಣೆ 1: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(ಎ) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, 'ಲಿಖಿತ ದೂರು' ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ದೂರು ನೀಡಿದ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಬಹುದು.

ವಿವರಣೆ 2: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(ಬಿ)(ii) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಆರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

1. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ (<https://cms.rbi.org.in>) ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು
2. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕವೂ ಸೆಂಟ್ರಲ್ಯೆಸ್ಡ್ ರಿಸೀಪ್ಟ್ ಎಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಒಂದು ವೇಳೆ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.