

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್ 2021

ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, 2021 ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ. RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನ್ಯಾಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥವಾಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಯೋಜನೆಯು 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಒಂದು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಇದು RBI ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಯೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019.

➤ **ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:** ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಘಟಕಗಳು (ಅಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು / ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಆಪರೇಟರ್‌ಗಳು)

➤ **ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:**

I. **ದೂರದ ಆಧಾರಗಳು:** ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದಾದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ (RE) ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯ/ಲೋಪವು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ನೇಮಕಗೊಂಡಿರುವ ಮತ್ತು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ.

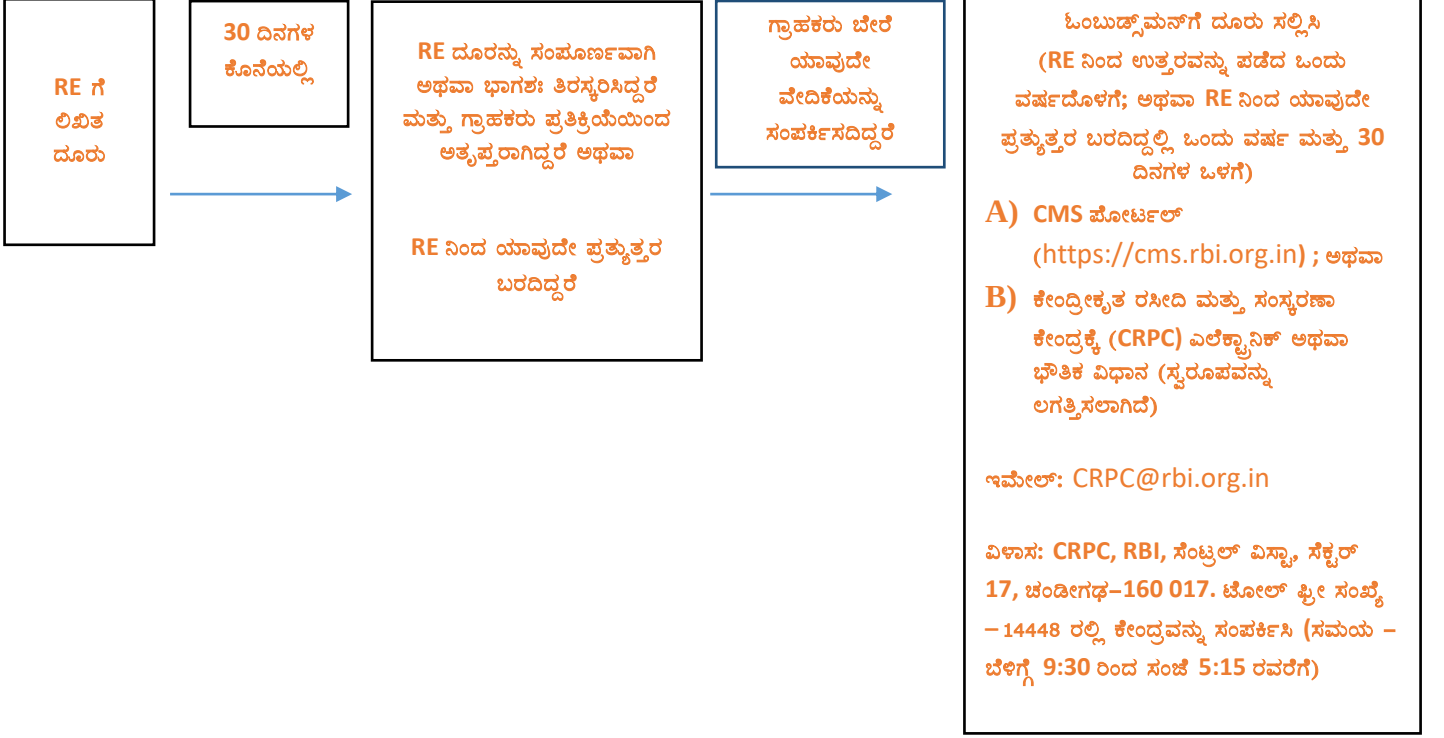
II. **ಇದರ ಹೊರತು, ದೂರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ::**

- ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರುದಾರರ ದೂರಿಗೆ ಉತ್ತರ ಬಂದ ನಂತರದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ.
- ನಡೆದ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ದೂರು ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅದು ಈಗಾಗಲೇ:
 - ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಕ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನವುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ;
 - ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಕ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನವುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ,
- ದೂರು ನಿಂದಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ನಿರುಪಯುಕ್ತ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿ ಉಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದೆ;
- ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ;
- ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ್ದಾರೆ;
- ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರಲ್ಲದ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರುತ್ತಾರೆ.

III. **ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವ ಕಾರಣಗಳು ಈ ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದಂತಹ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:-**

- ಖರ್ಚು ನ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಖರ್ಚು ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಬಿನ್ನಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ;
- ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಖರ್ಚು ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾದ ವಿವಾದ;
- ಸೇವೆಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ನ ನಿಯಂತ್ರಣದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲ;
- RE ಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- RE ಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

➤ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:



➤ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮನವಿ:

- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಛೇರಿಯ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು, ತೀರ್ಪನ್ನು ಪಡೆದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (ಸಿಇಪಿಡಿ), ಆರ್‌ಬಿಐ ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ದೂರುದಾರರು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮನವಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣಗಳಿದ್ದವು ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

➤ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪವಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- ಸಹಾಯ, ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ. → ಸಹಮತಕ್ಕೆ ಬರದಿದ್ದರೆ, ತೀರ್ಪು/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

ಸೂಚನೆ:

- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.
- ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವಿದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ವಿವರವಾದ ಪ್ರತಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf ಅನ್ನು ನೋಡಿ.