

**ಅನುಬಂಧ ಎ**

**ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ನ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021**

ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ: - ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ (RE) ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ಭಾರತ ಕಾಯಿದೆ, 1934, ದಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆ, 1949, ಮತ್ತು ದಿ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ವಸಾಹತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ಕಾಯಿದೆ, 2007. ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ ಘಟಕ ಅಥವಾ ಎ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಎ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಎ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಯೋಜನೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಇತರೆ ಘಟಕ ಎಂದು ಮೇ

**ಯೋಜನೆಯಡಿ ಪರಿಗಣಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು: -**

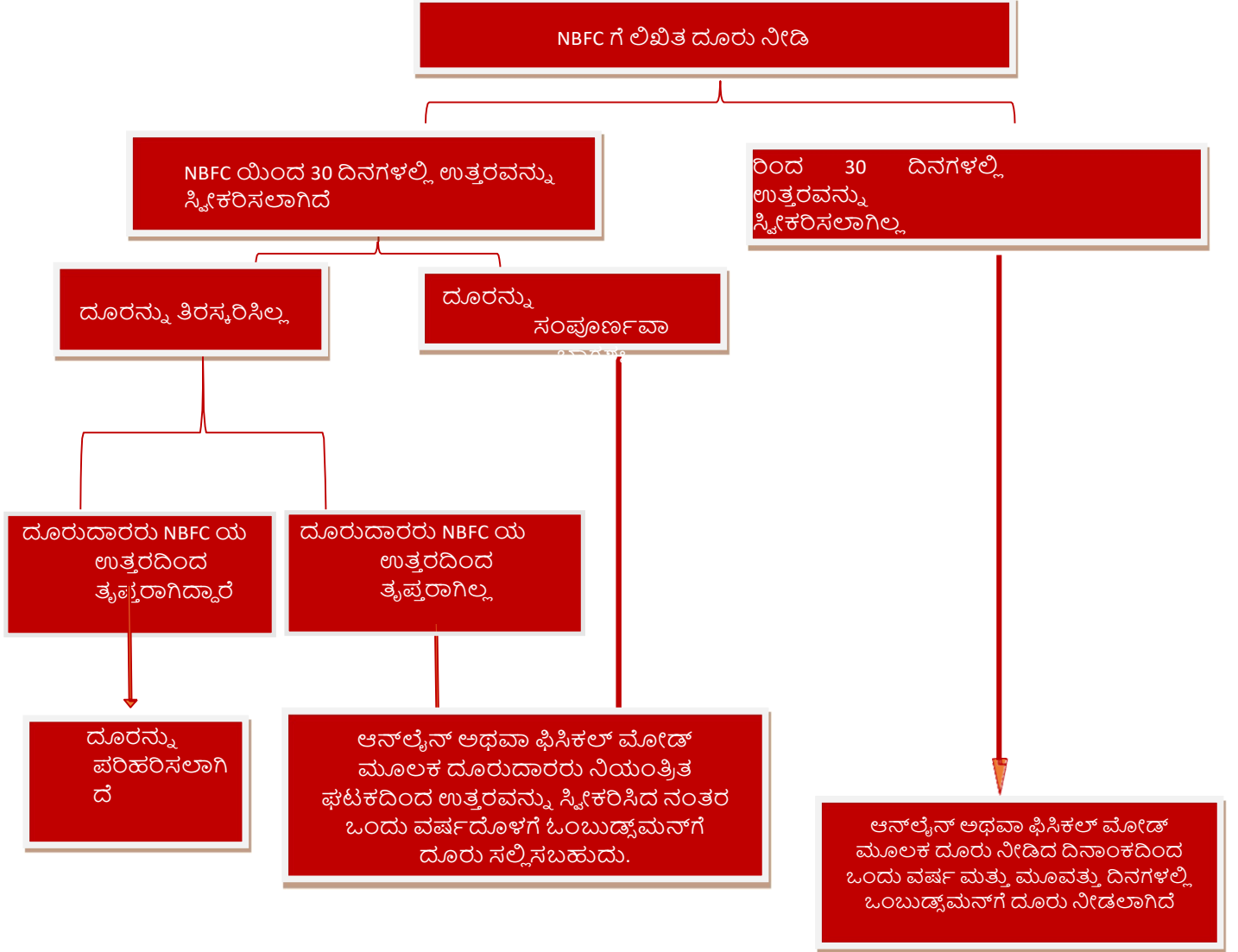
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ (RE) ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ.
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರರು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು.
- ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶದ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಮೂಲಕ ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ.
- ಸೇವೆಯು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪೂರ್ವವೀಕ್ಷಣೆಯಲ್ಲಿಲ್ಲ.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯಿದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ವಿವಾದ.
- ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ.

**ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸುಳ್ಳಾಗದ ಹೊರತು:**

- ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರು ಮತ್ತು-
  - a. ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ ಮತ್ತು
  - b. ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದ ನಂತರ 1 ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ -
  - a. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ 1 ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ.
  - b. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ 1 ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ.
  - c. ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಮೊಕದ್ದಮೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ನಿಷ್ಪ್ರಯೋಜಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವವಲ್ಲ.
- ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
- ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಕಲಂ 11 ರ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರ ಮೂಲಕ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ, ಆದರೆ ದೂರುದಾರರು ಸ್ವತಃ ವಕೀಲರಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.

ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುವುದು ಮೂಲಕ ಮೀಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ಸಮಯ ಗೆ ಸಮಯ ಗೆ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಅಲ್ಲ ಹೊರಗಿಡಲಾಗಿದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ.

ವಿಧಾನ ಗೆ ಎಂದು ಅನುಸರಿಸಿದರು ಮೂಲಕ ದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಗೆ ಕಡತ ಎ ದೂರು:



### ವಿಧಾನ ಗೆ ಕಡತ ದೂರು:

ಎ ದೂರು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಂದೋ ಆನ್ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ದಿ ಪೋರ್ಟಲ್ <https://cms.rbi.org.in> ಅಥವಾ ಮೂಲಕ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ (ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಹಿ) ನಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕೆಳಗೆ ವಿಳಾಸ.:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಕೇಂದ್ರ,  
ಮೀಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ಭಾರತ,  
4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17,  
ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ಇಮೇಲ್  
- CRPC@rbi.org.in

ಕಂಪನಿಯು, ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ, ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ಹೇಳಿಕೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವಾಗಿ ಅದರ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ, ಅದರೊಂದಿಗೆ ಅವಲಂಬಿತವಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸುತ್ತದೆ, ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ.

### ಹೇಗೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ದಿ ನಿರ್ಧಾರ?

- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಇ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದವು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ.
- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶವಾಗಿದ್ದು ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲವುರಾವೆಯು.
- ದೂರು ಇದೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ಎಂದು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಯಾವಾಗ: -
- ಇದು ಇದೆ ನೆಲೆಸಿದೆ ಮೂಲಕ RE ಮೇಲೆ ದಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ನ ದಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ
- ದೂರುದಾರ ಇದೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರು ಒಳಗೆ ಬರೆಯುತ್ತಿದ್ದೇನೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ (ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ) ಎಂದು ದಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮಟ್ಟಿಗೆ ನ ದಿನಿರ್ಣಯ ನ ದಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಇದೆ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಅಥವಾ
- ದೂರುದಾರ ಇದೆ ಹಿಂಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ ದೂರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ
- ಯೋಜನೆಯ ಕಲಂ 16 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವನ್ನು ಪಾಸ್ ಮಾಡಬೇಕು ಪ್ರಶಸ್ತಿ.

### ಮನವಿಯನ್ನು ಮೊದಲು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಅಧಿಕಾರ

ಈ ಯೋಜನೆಯ ಕಲಂ 15(1) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯಿಂದ ದೂರುದಾರರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ 16(2)(c) ರಿಂದ 16(2)(f) ವರೆಗಿನ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ.



ಪ್ರಶಸ್ತಿ/ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕದ ಮೂವತ್ತು ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ವಿವರಗಳು ನ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ:

ಹೆಸರು	ಶ್ರೀಮತಿ ಸೃಷ್ಟಿ ಪಾಡಿಯಾ
ವಿಳಾಸ	3ನೇ ಮಹಡಿ, 12B, ಟೆಕ್ನೋಪಾರ್ಕ್-II ಐಟಿ ಪಾರ್ಕ್, ಆರಿಸಿ. ವೀರ ಸಾವರ್ಕರ್ ಫ್ಲೈಓವರ್, ಗೋಲೆಗಾಂವ್ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ - 400 062, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಭಾರತ
ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಸಂ.	+91 22 6249 2700
ಇಮೇಲ್ ID	<a href="mailto:grievanceofficer@ashvfinance.com">grievanceofficer@ashvfinance.com</a>