

## ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2026 ("ಯೋಜನೆ") ಅನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ವಿವರವಾದ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2026 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

### 1. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

“ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ” ಎಂದರೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವಕೀಲರಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರ್ಥ.

“ತೀರ್ಪು” ಎಂದರೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ 15ನೇ ಉಪಬಂಧದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಪೂರೈಸಲು ನೀಡಿದ ನಿರ್ದೇಶನ ಎಂದರ್ಥ.

“ದೂರು” ಎಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸಿ, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರುವ ಲಿಖಿತ ನಿರೂಪಣೆ ಎಂದರ್ಥ.

“ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ” ಎಂದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ವಿಭಾಗದ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಎಂದರ್ಥ.

“ಗ್ರಾಹಕ” ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಳಸುವ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರ್ಥ.

“ದೂರುದಾರ” ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಎಂದರ್ಥ.

“ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ” ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದಿರಬಹುದು.

“ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ” ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ, ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಪಾವತಿ ಸಾಧನಗಳ ವಿತರಕ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಪಾರ್ಟಿಸಿಪೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ ಕಂಪನಿ,

ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕ; ಇದು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಗಿಡದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಮೇಲಿನ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಎಪಿಎಸಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದರೆ "ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ "ಎಪಿಎಸಿ" ಅನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

## 2. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

- a. ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ (<https://cms.rbi.org.in>) ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುವುದು.
- b. ದೂರುಗಳನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್ (ಇ-ಮೇಲ್) ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸುವುದಾದರೆ, ಅದನ್ನು [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.
- c. ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ (ಅನುಬಂಧ 1 ರಲ್ಲಿ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ) ಸಲ್ಲಿಸುವುದಾದರೆ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಖುದ್ದಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ (ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರದ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಅನುಬಂಧ 2 ರಲ್ಲಿ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ) ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು, ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಂಸ್ಕರಣೆಗಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ಥಾಪಿಸಿರುವ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (Centralized Receipt and Processing Centre) ಕ್ಕೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು:

### ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರದ ವಿಳಾಸ:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ಭಾರತೀಯ

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17,

ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿನ್ಸ್ಟಾ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017

### 3. ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಅಧಿಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳು

- (a) ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ.
- (b) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಪದ್ಧತಿಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು, ಹಾಗೆಯೇ ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತವಾಗಿರಬಹುದಾದ ಇತರ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ.
- (c) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದಾದ ವಿವಾದದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ, ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ತೀರ್ಪನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಷ್ಟಕ್ಕಾಗಿ, ದೂರುದಾರರ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರೂಪಾಯಿ 3 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಭಾರತೀಯ ರೂಪಾಯಿ 30 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- (d) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ 10ನೇ ಖಂಡದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ 14(8)(ಎ) ರಿಂದ 14(8)(ಸಿ) ಖಂಡಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- (e) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ದೂರು ದಾಖಲಾಗಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಕೃತ್ಯ, ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ಹೊರಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯಪಟ್ಟರೆ, ಅಂತಹ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಒಂದು ಪಕ್ಷವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- (f) ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು, ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ದೂರು ದಾಖಲಾಗಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ಅಥವಾ ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಭಾಗಿಯಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಥವಾ ಅದರ ವಶದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ವಶದಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಆರೋಪಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆಯ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕೋರಬಹುದು.
- (g) ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ದೂರು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

- i. ಖಂಡ 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಯೋಗ್ಯವಲ್ಲ; ಅಥವಾ
  - ii. ದೂರು ಮಾನ್ಯವಲ್ಲ ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಇದು ಸಲಹೆಗಳು, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದೆ; ಅಥವಾ
  - iii. ದೂರಿನ ಕುರಿತು ಯೋಜನೆಯಡಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಯುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (h) ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಂತೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:
- i. ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದ ಪ್ರಕಾರ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ
  - ii. ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯೋಜನೆಯ 8(3)ನೇ ಉಪಬಂಧದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದೆ; ಅಥವಾ
  - iii. ದೂರುದಾರರು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಮುಂದುವರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ
  - iv. ದೂರು ಯಾವುದೇ ಸಮರ್ಪಕ ಕಾರಣವಿಲ್ಲದೆ ಇದೆ; ಅಥವಾ
  - v. ದೂರು ವಿವರವಾದ ಸಾಕ್ಷ್ಯಚಿತ್ರ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಸಾಕ್ಷ್ಯಗಳ ಪರಿಗಣನೆಯನ್ನು ಬಯಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರಿನ ತೀರ್ಪಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದಿನ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಸೂಕ್ತವಲ್ಲ; ಅಥವಾ
  - vi. ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ಅನಾನುಕೂಲ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ.

#### 4. ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಆಧಾರಗಳು

(1) ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ದೂರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ:

- (a) ದೂರನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಕೇವಲ ನಕಲನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ) ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- (b) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರಲ್ಲದ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ಆದರೆ ವಕೀಲರೇ ಸಂತ್ರಸ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ.
- (c) ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ 11ನೇ ಖಂಡದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;
- (d) ದೂರು ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವ ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿಲ್ಲ;
- (e) ದೂರುದಾರರು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರು ಸಾಕ್ಷಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದಾಗಿರಬೇಕು.
- (f) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ದೂರುದಾರರು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಭಾರತೀಯ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಾವತಿ ನಿಗಮ ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ಇರಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ಯಾವುದು ಹೆಚ್ಚಿರುವುದೋ, ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ತರ / ಪರಿಹಾರದಿಂದ ದೂರುದಾರರು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ
- (g) ಉಪ-ಖಂಡ (f) ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯಾವಧಿಯು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಬಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕ, ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಂತರವೋ, ಆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (h) ದೂರು ಒಂದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ, ಇದು ಈಗಾಗಲೇ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇದೆ, ಇದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ.
- (i) ದೂರು ಒಂದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ, ಇದನ್ನು ಈಗಾಗಲೇ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದೆ ಅಥವಾ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದೆ, ಇದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಬಂದಿರಲಿ.
- (j) ದೂರು ಅದೇ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಲ್ಲ, ಇದು ಈಗಾಗಲೇ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿಲ್ಲ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ.
- (k) ದೂರು ಒಂದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಲ್ಲ, ಇದನ್ನು ಈಗಾಗಲೇ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯು ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದೆ ಅಥವಾ ಪರಿಗಣಿಸಿದೆ, ಇದು ಅದೇ

ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ.

(l) ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರು, ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲೇ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ವಿವರಣೆ 1: ಉಪ-ಖಂಡ (j) ಮತ್ತು (k) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಒಂದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರು, ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾದ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಮೊಕದ್ದಮೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

(2) ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿಡಲಾಗಿದೆ:

- (a) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು;
- (b) ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- (c) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- (d) ನ್ಯಾಯಾಂಗ/ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕ್ರಮದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ;
- (e) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡದ ಸೇವೆ;
- (f) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- (g) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ;
- (h) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ ಕಂಪನೀಸ್ (ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ಆಕ್ಟ್, 2005ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ; ಮತ್ತು

(3) ಉಪ-ಖಂಡ (1) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅರ್ಹತಾ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಉಪ-ಖಂಡ (2) ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯಿಲ್ಲದೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದವು ಎಂದು ಪ್ರಾರಂಭದಲ್ಲೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದು.

## 5. ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥ

- (a) ಯೋಜನೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಕ್ಷ್ಯದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬಾರದು.
- (b) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ಆರೋಪಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರವನ್ನು, ಅದಕ್ಕೆ ಅವಲಂಬಿಸಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ 15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಕೋರಿಕೊಂಡರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ತಮ್ಮ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸುವಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು ಎಂಬ ಷರತ್ತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು

ಒಂದು ವೇಳೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಉಪ-ಖಂಡ (2) ರ ಪ್ರಕಾರ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ತಪ್ಪಿದರೆ ಅಥವಾ ವಿಫಲವಾದರೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು / ವಿಷಯಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು ಮತ್ತು ತೀರ್ಪನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

- (c) ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ದೂರುದಾರರು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ, ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ಪಕ್ಷಕಾರರು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ರ ಕಚೇರಿಯು ನೀಡಿದ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

- (d) ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ , ಒಂದು ಪಕ್ಷವು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪೋಷಕ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ವಸ್ತುಗಳು, ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿರುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಇನ್ನೊಂದು ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

- (e) ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು, ಮತ್ತು

(a) ಒಂದು ವೇಳೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಂಡು, ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅದನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡ 14(8)(b) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ;

- (f) ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆ ಇಲ್ಲವೆಂದು ಕಂಡುಬಂದ ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿದರೆ, ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 14(8)(ಎ) ಅಥವಾ

ಷರತ್ತು 14(8)(ಡಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (g) ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವು ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೂಲಕ ಆಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಭೆ ಸೇರುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ, ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದು.
- (h) ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದರು
- (b) ದೂರಿನ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳನ್ನು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಅವರ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದೆ; ಅಥವಾ
- (c) ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ (ಇದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು) ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ; ಅಥವಾ
- (d) ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿ ದೂರು ಹಿಂಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ; ಅಥವಾ
- (e) ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ್ದಾರೆ, ಆದರೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದ ಪ್ರಕಾರ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮರ್ಥನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ
- (f) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಎತ್ತಲಾದ ಕೆಲವು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದೆ, ಮತ್ತು ಉಳಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದ ಪ್ರಕಾರ, ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಗಣನೆಗೆ ಅರ್ಹವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.



## 6. ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪು

- (1) ಖಂಡ 16 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ತಿರಸ್ಕೃತವಾಗದ ಹೊರತು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಪನ್ನು (ಅವಾರ್ಡ್) ನೀಡುತ್ತಾರೆ: (ಎ) ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡ 14(3) ರಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ; ಅಥವಾ (ಬಿ) ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಇರಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿಷಯಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯೋಜನೆಯ 14(8) ನೇ ಉಪಬಂಧದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿಷಯವು ಬಗೆಹರಿಯದಿರುವುದು. ತೀರ್ಪನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮ ವಾದವನ್ನು ಮಂಡಿಸಲು (ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತವಾಗಿ) ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಿಕೊಡಬೇಕು.
- (2) ತೀರ್ಪು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಪೂರೈಸುವ ಕುರಿತಾದ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಯೋಜನೆಯ 8(3)ನೇ ಉಪಬಂಧದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.
- (3) ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು.
- (4) ಉಪ-ಖಂಡ (1) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ತೀರ್ಪು, ದೂರುದಾರರು ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ, ಹಕ್ಕಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ತೀರ್ಪಿನ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸದ ಹೊರತು, ಅಮಾನ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡ 17 ರ ಉಪ-ಖಂಡ (3) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.
- (5) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯೋಜನೆಯ 17ನೇ ವಿಧಿಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

## 7. ಅಪೀಲು ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ

ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯ 15(1)ನೇ ಉಪಬಂಧದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಗಿದ್ದರೆ, ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಆದರೆ, ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ಕಾರಣವಿತ್ತು ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, ಅವರು 30 ದಿನಗಳಿಗೆ

ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾಲಾವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

8. ಅಖಿಲ ಭಾರತ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಶ್ರೀ ಕೆ. ಸೆಲ್ವರಾಜ್

ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಲಹೆಗಾರ

ವಿಳಾಸ: ಆಫೀಸ್ ನಂ 501, 05ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೌತ್ ಅನೇಕ್ಸ್ ಟವರ್ 2, ಒನ್ ವರ್ಲ್ಡ್ ಸೆಂಟರ್, ಸೇನಾಪತಿ

ಬಾಪಟ್ ಮಾರ್ಗ, ಲೋವರ್ ಪರೇಲ್, ಮುಂಬೈ - 400013

ಇ-ಮೇಲ್:

[pno@apacfin.com](mailto:pno@apacfin.com)

ಈ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು 'ದಿ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, 2026' ರ ಜೊತೆಗೆ ಓದಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಇದು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://apacfin.com/> ನಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

## ಅನುಬಂಧ 1

ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಬಳಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದೂರಿನ ನಮೂನೆ

[ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡ 11(2)]

(ದೂರುದಾರರಿಂದ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲ್ಪಡಬೇಕು)

ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಕಡೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿವೆ

ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್

ಮೇಡಂ/ಸರ್

ಘೋಷಣೆ- ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನನ್ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು, ಸಂಸ್ಕರಿಸಲು, ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಬಳಸಲು ನಾನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ನನ್ನ ಮುಕ್ತ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇನೆ (ದಯವಿಟ್ಟು ಗುರುತು ಮಾಡಿ)

| ಹೌದು | ಇಲ್ಲ |
|------|------|
|      |      |

(I) ದೂರುದಾರರ ವಿವರಗಳು:

1. ದೂರುದಾರರ ವರ್ಗ (ದಯವಿಟ್ಟು ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಟಿಕ್ ಗುರುತು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಒಂದನ್ನು ಮಾತ್ರ ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ):

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| i. ವೈಯಕ್ತಿಕ            | <input type="checkbox"/> |
| ii. ವಿಕಲಚೇತನ ವ್ಯಕ್ತಿ   | <input type="checkbox"/> |
| iii. ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕ      | <input type="checkbox"/> |
| iv. ವೈಯಕ್ತಿಕ - ವ್ಯವಹಾರ | <input type="checkbox"/> |
| v. ಮಾಲೀಕತ್ವ            | <input type="checkbox"/> |
| vi. ಪಾಲುದಾರಿಕೆ         | <input type="checkbox"/> |
| vii. ಎಂಎಸ್‌ಎಂಇ         | <input type="checkbox"/> |

viii. ಸಂಘ

ix. ಟ್ರಸ್ಟ್

x. ಸೀಮಿತ ಕಂಪನಿ

xi. ಸರ್ಕಾರಿ ಇಲಾಖೆ

xii. ಪಿಎಸ್‌ಯು

2. ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು .....

3. ವಯಸ್ಸು (ವರ್ಷಗಳು)..... (ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ) ಲಿಂಗ (ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ)

4. ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ.....

5. ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ)

6. ದೂರುದಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ

.....  
.....

ಜಿಲ್ಲೆ..... ರಾಜ್ಯ..... ಪಿನ್ ಕೋಡ್ .....

(II) ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು:

| ವಿರುದ್ಧ<br>ದೂರು | ನಿಯಂತ್ರಿತ<br>ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರು<br>ಸಂಸ್ಥೆ (ಆರ್‌ಇ) | ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆ/ಸ್ವೀಕೃತಿ<br>ಆರ್‌ಇ ಇಂದ ಹಂಚಿಕೆ<br>ಮಾಡಲಾದ ಸಂಖ್ಯೆ | ಶಾಖೆಯ ಸ್ಥಳ (ನಗರ,<br>ಪಟ್ಟಣ, ಗ್ರಾಮ)<br>ಇತ್ಯಾದಿ), ವಿಳಾಸ, ಪಿನ್ |
|-----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                 |                                              |                                                           |                                                            |

a) ಮೇಲೆ (II) ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಆರ್‌ಇ ಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ

b) ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ನೀವು ದೂರು ಹೊಂದಿರುವ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು (ಉಳಿತಾಯ/  
ಸಾಲ/ ಎಟಿಎಂ/ ಡೆಬಿಟ್/ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್) ಒದಗಿಸಿ (ನೀವು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು  
ಗುರುತಿಸಬಹುದು).

.....

c) ಆರ್‌ಇ ಗೆ ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕ

..... (ದಯವಿಟ್ಟು ದೂರಿನ

ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

d) ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ, ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು, ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ

e) ಆರ್‌ಇ ಇಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬಂದಿದೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ (ಹೌದು

ಎಂದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಉತ್ತರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

f) ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ (ಹೌದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ):

|      |                                                                                                                                                                                |      |      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| (i)  | ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಇದೆಯೇ? (ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ರಿಯೆ) | ಹೌದು | ಇಲ್ಲ |
| (ii) | ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಯಾವುದರ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದು ವಕೀಲರೇ?                                                                                                                         | ಹೌದು | ಇಲ್ಲ |

|       |                                             |      |      |
|-------|---------------------------------------------|------|------|
| (iii) | (ii) ಗೆ ಉತ್ತರ ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ, ನೀವು ದೂರುದಾರರೇ? | ಹೌದು | ಇಲ್ಲ |
|-------|---------------------------------------------|------|------|

|      |                                                                                                                                            |      |      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| (iv) | ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬಡ್ಸನ್ ಈ ಹಿಂದೆ ಅಥವಾ ಅದೇ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ/ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬಡ್ಸನ್ ಜೊತೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ? | ಹೌದು | ಇಲ್ಲ |
| (v)  | ದೂರುದಾರರು ಆರ್‌ಇ (RE) ಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೇ ಮತ್ತು ದೂರು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದು ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧ?                                                        | ಹೌದು | ಇಲ್ಲ |

ಸೂಚನೆ: ನೀವು (i), (iv) ಅಥವಾ (v) ಗೆ “ಹೌದು” ಎಂದು ಉತ್ತರಿಸಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ನೀವು (ii) ಗೆ “ಹೌದು” ಮತ್ತು (iii) ಗೆ “ಇಲ್ಲ” ಎಂದು ಉತ್ತರಿಸಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

g) ನಿಮ್ಮ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪವೇನು (ದಯವಿಟ್ಟು ಒಂದನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ - ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಟಿಕ್ ಗುರುತನ್ನು

ಹಾಕಿ) - (ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಐಚ್ಛಿಕವಾಗಿದೆ)

i. ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು

☐

ii. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿಗಳು/ ಲೆಟರ್ ಆಫ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟರಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು

iii. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು

☐

iv. ರೇವಣಿ ಖಾತೆ (ಉಳಿತಾಯ ಮತ್ತು ಚಾಲ್ತಿ) - ಖಾತೆಗಳನ್ನು

☐

ತೆರೆಯುವ/ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕುರಿತಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ

v. ಇಂಟರ್ನೆಟ್/ಮೊಬೈಲ್/ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

☐

vi. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು (ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು/ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧದ

☐

ದೂರುಗಳು, ಕಿರುಕುಳ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ)

vii. ನೋಟುಗಳು ಮತ್ತು ನಾಣ್ಯಗಳು

☐

viii. ಪ್ಯಾರಾ-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

☐

ix. ತಪ್ಪು ಮಾರಾಟ

☐

☐ x. ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಪಿಂಚಣಿ ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

xi. ಕೆವೈಸಿ (KYC) ಅಪ್‌ಡೇಟ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆ (ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ)

☐

☐ xii. ಆವರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು

xiii. ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ವರ್ತನೆ

☐

xiv. ಉಪಕರಣಗಳ ರವಾನೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆ (ಚೆಕ್ ಗಳು, ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಗಳು, ಬಿಲ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಭೌತಿಕ

☐ ವಿಧಾನಗಳು)

xv. ತೆರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ/ಸರ್ಕಾರಿ ವ್ಯವಹಾರ

☐

xvi. ಅಂಗವಿಕಲರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

☐

h) ದಯವಿಟ್ಟು ದೂರಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ, ವಿವಾದದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನದ (ಕಾರ್ಡ್/ಸಾಲದ

ಖಾತೆ/ಲಾಕರ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ:

(ಜಾಗವು ಸಾಕಾಗದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ.)

.....

.....

.....

i) ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರವೇನು:

.....

.....

.....

j) ಆರ್‌ಇ (RE) ಕಡೆಯಿಂದ ನಿಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರ ಪಾವತಿಸಬೇಕೆಂದು ನೀವು

ಬಯಸುತ್ತೀರಾ? ಹೌದು / ಇಲ್ಲ. ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪರಿಹಾರದ

ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ:

i. ಸಂಭವಿಸಬಹುದಾದ ನಷ್ಟಕ್ಕಾಗಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ: (ಗರಿಷ್ಠ ₹30 ಲಕ್ಷ)

ii. ಸಮಯ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಾಗಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ  
(ಗರಿಷ್ಠ ₹3 ಲಕ್ಷ)

ಮೇಲಿನ (j) ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಬೆಂಬಲವಾಗಿ ಯಾವುದಾದರೂ ದಾಖಲೆಗಳು/ಪುರಾವೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ,

ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ.

(ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತಿ/ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

ಘೋಷಣೆ

ನಾನು/ನಾವು, ಇಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು/ದೂರುದಾರರಾಗಿ, ಮೇಲೆ ನೀಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಸತ್ಯ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿದೆ  
ಎಂದು ಘೋಷಿಸುತ್ತೇವೆ.

ತಮ್ಮ ನಂಬಿಕಸ್ತ

(ದೂರುದಾರರ/ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಸಹಿ)



## ಅನುಬಂಧ 2

### ದೃಢೀಕರಣ

ದೂರುದಾರರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ತಮ್ಮ ಪರವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಲು

ಬಯಸಿದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:

ನಾನು/ನಾವು ..... ಈ ಮೂಲಕ ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿ ಅವರನ್ನು ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ/ಮಾಡುತ್ತೇವೆ

.....  
.....

ಹಾಗೆ

ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ಪರವಾಗಿ ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು

ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ

.....  
.....  
.....

ಪಿನ್ ಕೋಡ್

..... ಮೊಬೈಲ್

ಸಂಖ್ಯೆ.. ..

ಇ-ಮೇಲ್.....

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)

ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು:

ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ದೂರಿನ ಸಂಖ್ಯೆ:

(ಒಂದು ವೇಳೆ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ನಂತರದ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ)