

## ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("RBI") ತನ್ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಘಟಕಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಿಂದ RBI ಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಿದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2019 ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ('ದಿ ಸ್ಕೀಮ್') ಇದು ವೆಚ್ಚ ಉಚಿತ, ಸರಳ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಂದಿಸುವ ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

### ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ:

1. ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ನೊಂದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ" ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು;

"ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ, ಅಥವಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿ 6 ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕ; ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಗಿಡದ ಮಟ್ಟಿಗೆ

### 2. ದೂರು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ

- (a) ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು RBI ಅಂತಹ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ

ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (<https://cms.rbi.org.in>)

- (b) ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ (ಇ-ಮೇಲ್) ಮತ್ತು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ (ಅನುಬಂಧ 1 ರಂತೆ ಸುತ್ತವರಿದ ಸ್ವರೂಪ) ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಪೋಸ್ಟಲ್ ಮತ್ತು ಕೈಯಿಂದ ವಿತರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ (ಅನುಬಂಧ 2 ರಂತೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ದೃಢೀಕರಣದ ಸ್ವರೂಪ) ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ RBI ಯ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ:

Email [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

Correspondence Address

Centralized Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India,  
4th Floor, Sector 17,  
Chandigarh – 160017

- (c) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

### 3. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಅಧಿಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳು

- (a) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದಾದ ವಿವಾದದಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಭಾರತೀಯ ರೂಪಾಯಿ 20 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಜೊತೆಗೆ, ದೂರುದಾರರ ಸಮಯ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರೂಪಾಯಿಗಳ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ 1 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ವೇದನೆ
- (b) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಲು ಅಧಿಕಾರವಿದ್ದರೆ, ಯೋಜನೆಯ 10 ನೇ ಷರತ್ತು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 14 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಡಿದ ದೂರು

ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದೆ.

(c) ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 15 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಈವೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸಬೇಕು

(d) ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

- i. ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ
- ii. ಯೋಜನೆಯ ಕಲಂ 8(2) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ನ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೀರಿದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರಲಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ
- iii. ದೂರುದಾರರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ
- iv. ದೂರು ಯಾವುದೇ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿಲ್ಲದೆ; ಅಥವಾ
- v. ದೂರಿಗೆ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ಸಾಕ್ಷ್ಯಚಿತ್ರ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಪುರಾವೆಗಳ ಪರಿಗಣನೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಇರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಂತಹ ದೂರಿನ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲ; ಅಥವಾ
- vi. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಇಲ್ಲ, ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ.

#### 4. ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಲ್ಲದಿರುವ ಕಾರಣಗಳು

(a) ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ:

- i. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- ii. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ
- iii. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದ ದೂರು
- iv. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು
- v. ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ
- vi. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ
- vii. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು

- viii. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ
- ix. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯಿದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ವಿವಾದ;
- x. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ

(b) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸುಳ್ಳು ಮಾಡಬಾರದು:

- a. ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು
  - i. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
  - ii. ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್‌ಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ -
  - i. ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ
  - ii. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಟ್ರೇಟರ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ.

(c) ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಕ ಅಥವಾ ವಿಷಾದಕರ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ

- (d) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ
- (e) ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ
- (f) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಹೊರತು ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

## 5. ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರ

- (a) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು
- (b) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು, ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಮುಂದೆ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ, ಅದರೊಂದಿಗೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸುತ್ತುವರಿದ ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ಹೇಳಿಕೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವಾಗಿ ಅದರ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.  
ಪರಂತು, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗಳು, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಅದರ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು
- (c) ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಭೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯಿಂದ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.
- (d) ದೂರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
  - a. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಇದನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ
  - b. ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ (ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ) ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ
  - c. ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಹಿಂಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ

**6. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮನವಿ**

(a) ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯ 16(2)(ಸಿ) ರಿಂದ 16(2)(ಎಫ್) ವರೆಗಿನ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು/ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯಿಂದ ಬಾಧಿತರಾಗಬಹುದು. ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದ ದಿನಾಂಕ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ, ಅಂದರೆ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಭಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕ, RBI ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಪರಂತು, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ದೂರುದಾರನು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಮುಂದಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

**7. PAN ಭಾರತದ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:**

**Mr. K Selvaraj**

**Group General Counsel and Head Compliance**

Address: Ashford Centre, First Floor, Shankar Rao Naram Marg, Lower Parel West, Mumbai -400 013.

Maharashtra, India.

E-mail: [k.selvaraj@apacfin.com](mailto:k.selvaraj@apacfin.com)

Tel No.: 022 - 66668169