



**ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ (Integrated Ombudsman) ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ಪ್ರಮುಖ
ಲಕ್ಷಣಗಳು**

ಆರ್‌ಬಿಐನ ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ಅನ್ನು 12 ನೇ ನವೆಂಬರ್ 2021 ರಂದು ವರ್ಚುವಲ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಶ್ರೀ ನರೇಂದ್ರ ಮೋದಿ ಅವರು ಉದ್ಘಾಟಿಸಿದರು. ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳು ಒದಗಿಸುವ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಂದು ಬಲವಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಈ ಯೋಜನೆ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಒಂದೇ ಯೋಜನೆಯಾಗಿ ಸಂಘಟಿಸಲಾಗಿದ್ದು ಇದು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಒಂದೇ ವೇದಿಕೆ ಸಾಕಾಗುತ್ತದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006 ;
- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018 ;
- ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019;

ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥವಾಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಈ ಯೋಜನೆಯು 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಒಂದು ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

- ಇನ್ನು ಮುಂದೆ, ದೂರುದಾರರು ಯಾವ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಹುಡುಕಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಯೋಜನೆಯು 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ' ಯೇ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರವೆಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಅಪವಾದಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನೂ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಇನ್ನು ಮುಂದೆ, "ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಆಧಾರಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವುದಿಲ್ಲ" ಎಂಬ ಕಾರಣ ನೀಡಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.



- ಯೋಜನೆಯು ಎಲ್ಲ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಕಛೇರಿಗಳ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿದೆ.
- ಆರ್.ಬಿ.ಐ., ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕಾರ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದ್ದು ಇಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ಭೌತಿಕ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಲಯದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ತತ್ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಒಂದೊಮ್ಮೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾದ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿ/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ತನ್ನ ವಿರುದ್ಧ ತೀರ್ಮಾನ ನೀಡಿದರೆ, ಅಂತಹ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

ಆರ್‌ಬಿಐನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಯಾವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ?

ಈ ಕೆಳಗೆ ಹೇಳಿರುವಂತಹ ವಿಷಯಗಳಿದ್ದರೆ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇರುವಂತಹ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ:

(1) ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ: ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಬಗೆಗಿನ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತಹ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯ ಇರಬಾರದು:

- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವೊಂದರ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;



- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಒಂಬಡ್ತ್ ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ನೀಡಿರದ ದೂರು;
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು;
- ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ್ದರೆ ಅಂತಹ ವಿವಾದ;
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ;
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

(2) ಇಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟರೆ ಉಳಿದಂತೆ ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು :

- 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 ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ದೊರೆತಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು



(ii) ದೂರುದಾರರ ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದೆ, ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್‌ಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ.

• ಯಾವ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ದೂರನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೋ ಅದು ಈಗಾಗಲೇ:

(i) ದೂರನ್ನು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿರಲಿ, ಅಂತಹ ದೂರು: ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ತೀರ್ಮಾನಿಸಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಿಸಿದ್ದರೆ;

(ii) ದೂರನ್ನು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿರಲಿ: ಅಂತಹ ದೂರು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ; **ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ತೀರ್ಮಾನಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ;**

• ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕೆರಳಿಸುವ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿರಬಾರದು;

• ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಲಿಮಿಟೇಶನ್ ಕಾಯಿದೆ, 1963ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸೀಮಿತ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದರೆ;

• ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು;

• ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದಂತಹ, ವಕೀಲರೇ ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.



ವಿವರಣೆ 1: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(ಎ) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, 'ಲಿಖಿತ ದೂರು' ಎಂದರೆ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರುಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ; ದೂರುದಾರರು ಅಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ವಿವರಣೆ 2: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(b)(ii) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತಹ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಾಧಿಕರಣದ ಮುಂದೆ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರಬಾರದು ಅಥವಾ ತೀರ್ಮಾನವಾಗಿರಬಾರದು ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆ ನಡೆದಿರಬಾರದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ಮೂಲಕ ಅಥವಾ "crpc@rbi.org.in" ಎಂಬ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಮೀಸಲಿಟ್ಟ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ಈ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿರುವ 'Centralised Receipt and Processing Centre' ಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಜೊತೆಗೆ, 14448 ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯುಳ್ಳ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವಿದೆ. (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15). ಇದು ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆ. ಮುಂದೆ ಇದನ್ನು ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳಿಗೂ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು. ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿ ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ (<https://cms.rbi.org.in>) ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ 'ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್' ಅನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದೆ.

ಈ ಯೋಜನೆಯು 12ನೇ ನವೆಂಬರ್ 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ.

ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ವಿಧಾನ, ದೂರು ನಮೂನೆ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕುರಿತು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಸ್ಕ್ರೀಮನ್ನು ನೋಡಬಹುದು.