ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್– ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (ಆರ್‌ಬಿ-ಐಒಎಸ್), 2026, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಳ್ಳಲಾದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ, ತ್ವರಿತ, ಪ್ರತಿಕೂಲವಲ್ಲದ ಪರ್ಯಾಯ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 ಜುಲೈ 1, 2026ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ. ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1. ದೂರು ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ಉಂಟಾಗಿದೆ ಎಂದು ಆರೋಪಿಸಿ, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅವನ/ಅವಳ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ;

2. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದಾದ ವಿವಾದದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಪು ನೀಡಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ 30 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಜೊತೆಗೆ ದೂರುದಾರರ ಸಮಯ, ಖರ್ಚುಗಳ ನಷ್ಟ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗೆ 03 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ

3. ದೂರುದಾರರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮೂರು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಎ) ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ (https://cms.rbi.org.in)ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು
ಬಿ) ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: crpc@rbi.org.in
ಸಿ) ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕವೂ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ಚಂಡೀಗಢಕ್ಕೆ ನೀಡಿರುವ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ), 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ಟಾ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017

ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ #14448 ನೊಂದಿಗೆ ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಧ್ವನಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಐವಿಆರ್‌ಎಸ್) ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು 24x7 ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 10:00 ರವರೆಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಹತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

4. ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಆಧಾರಗಳು

(1) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ:

a. ದೂರನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದರೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಕೇವಲ ಪ್ರತಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ/ಗುರುತಿಸಲಾದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ (ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ); ಮತ್ತು
b. ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರಲ್ಲದ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದರೆ, ವಕೀಲರು ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
c. ಯೋಜನೆಯ ವಿಧಿ 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
d. ದೂರು ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿ ಉಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
e. ದೂರುದಾರರು ಮೊದಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ದೂರು ನೀಡಿರುವ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ದೂರುದಾರರು ನೀಡಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
f. ದೂರುದಾರರು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಭಾರತೀಯ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಾವತಿ ನಿಗಮ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದಿಲ್ಲ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ; ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ತರ / ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
g. ಉಪ-ವಿಧಿ (1)(ಎಫ್) ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿ ಮುಗಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಯಾವುದು ನಂತರದದ್ದೋ ಅದರೊಳಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
h. ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅದೇ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
i. ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾದ ಅದೇ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
j. ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅದೇ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
k. ದೂರು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲಿ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾದ ಅದೇ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
l. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ 1963ರ ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ವಿವರಣೆ 1: ಉಪ-ವಿಧಿ (1)(ಜೆ) ಮತ್ತು (1)(ಕೆ) ರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಒಂದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾದ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

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

a. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು;

b. ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

c. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳು;

d. ನ್ಯಾಯಾಂಗ/ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕ್ರಮದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೂರು;

e. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;

f. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

g. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ;

h. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ 2005ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ದೂರು; ಮತ್ತು

i.ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರು.

(3) ಉಪ-ವಿಧಿ (1)ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅರ್ಹತಾ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಉಪ-ವಿಧಿ (2)ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯಿಲ್ಲದೆ, ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದ ದೂರುಗಳೆಂದು ಆರಂಭದಲ್ಲಿಯೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರವನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೀಡಬೇಕು. ಆದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಲಿಖಿತ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

6. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ /ಬಿಟ್ಟುಬಿಟ್ಟರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು ಹಾಗೂ ಸೂಕ್ತ ಆದೇಶವನ್ನು ಹೊರಡಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ತೀರ್ಪನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

7. ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ, ದೂರುದಾರರು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

8. ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಬೆಂಬಲ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಮಗ್ರಿಯನ್ನು, ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಇನ್ನೊಂದು ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಹಾಗೂ ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

9. ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ದೂರಿನ ಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹಾರ ಹಾಗೂ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದಾದ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಬಹುದು, ಮತ್ತು

ಎ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಂಡು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ವಿಧಿ 14(8)ಬಿ) ಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;

ಬಿ. ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆ ಇಲ್ಲವೆಂದು ಕಂಡುಬಂದ ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿದರೆ, ದೂರನ್ನು ಕ್ರಮವಾಗಿ ವಿಧಿ 14(8)(ಎ) ಅಥವಾ ವಿಧಿ 14(8)(ಡಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

10. ಎರಡೂ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು / ಘಟಕಾಂಶ ಮತ್ತು ಲಿಖಿತ ಸಲ್ಲಿಕೆಗಳು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯಪಟ್ಟರೆ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುದಾರರ ರಾಜಿ ಸಭೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಭೆ ನಡೆದರೆ ಮತ್ತು ಅದು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾದರೆ, ಸಭೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಒಪ್ಪುತ್ತವೆ ಎಂದು ಸಹಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಂತಹ ಸಭೆಯನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಖುದ್ದಾಗಿ ಅಥವಾ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ನಡೆಸಬೇಕು.

11. ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ವಿಧಿ 15(1)(ಎ)ರ ಪ್ರಕಾರ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.

12. ದೂರುದಾರರು ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಕ್ಲೇಮ್‌ನ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಕುರಿತು ತೀರ್ಪಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸದ ಹೊರತು, ತೀರ್ಪು ರದ್ದಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

13. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ದೂರುದಾರರು ತೀರ್ಪು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

14. ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿದೆ ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದಲ್ಲಿ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ (www.idfcfirst.bank.in) ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ (www.rbi.org.in)ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ