

## ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-IOS), 2026

### ಗಮನಾರ್ಹ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

#### ಯೋಜನೆ ಕುರಿತು ಮತ್ತು ಗಮನಾರ್ಹ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-IOS), 2026 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಸ್ಥಾಪಿಸಿರುವ ಸಮಗ್ರ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ (RE) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆ 1 ಜುಲೈ 2026 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 2021ರ ಹಿಂದಿನ ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬದಲಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶವು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವಿರೋಧಾತ್ಮಕವಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಪರ್ಯಾಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿದೆ.

#### ಅನ್ವಯಿಸುವ ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ಎದುರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-IOS), 2026 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ಯೋಜನೆ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಅರ್ಹ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (NBFCಗಳು), ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಸಾಧನಗಳ (PPI) ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

#### ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

##### A. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು:

ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ಉಂಟಾಗುವಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ (RE) ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಕೈಬಿಟ್ಟ ಕಾರ್ಯದಿಂದ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು, ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

“ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ” ಎಂದರೆ, ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ದೂರುದಾರರ ಪರವಾಗಿ RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ಹಾಗೂ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ವ್ಯಕ್ತಿ.

##### B. ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಯೋಗ್ಯತೆಯ ಆಧಾರಗಳು:

###### I. ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರು ಕೆಳಗಿನ ಷರತ್ತುಗಳು ಪೂರೈಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿರುತ್ತದೆ:

- ದೂರು ನೇರವಾಗಿ RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಬೇಕು. ಆದರೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಕೇವಲ ನಕಲಿಗಾಗಿ (copy) ಗುರುತಿಸಿ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ (ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿರುವ) ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನವನ್ನು ಇದರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು
- ದೂರುದಾರರು ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು; ಆದರೆ, ವಕೀಲರೇ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇದಕ್ಕೆ ವಿನಾಯಿತಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು
- ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ 11ನೇ ವಿಧಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿರಬೇಕು; ಮತ್ತು
- ದೂರು ದುರುದ್ದೇಶಪೂರಿತವಾಗಿರಬಾರದು, ಅನಗತ್ಯ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿರಬಾರದು ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿ ಉಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿರಬಾರದು; ಮತ್ತು

## ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-IO), 2026

### ಗಮನಾರ್ಹ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

- e. ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೊದಲು, ದೂರುದಾರನು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ (RE) ಮೊದಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಿಂದ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು; ಹಾಗೆಯೇ, ಆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಾಕ್ಷ್ಯವನ್ನು ದೂರುದಾರನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಿರಬೇಕು; ಮತ್ತು
- f. ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ (RE) ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ನ್ಯಾಷನಲ್ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿ ಅಥವಾ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ-ಯಾವುದು ಹೆಚ್ಚಿನದೋ ಆ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ-ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ದೊರಕದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಪರಿಹಾರದಿಂದ ದೂರುದಾರನು ತೃಪ್ತನಾಗಿರದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
- g. ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ (RE) ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಪರಿಹಾರದಿಂದ ದೂರುದಾರನು ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿರುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಉಪ-ಖಂಡ (1)(f) ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿ ಮುಕ್ತಾಯವಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ-ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಂತರವಾಗುತ್ತದೋ ಆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ-90 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ದೂರುವನ್ನು RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು; ಮತ್ತು
- h. ಈ ದೂರು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅದೇ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ
- i. ಈ ದೂರು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಡದಿದ್ದರೂ, RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಥವಾ ವಿಷಯದ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲ್ಪಟ್ಟ ಅದೇ ಅಹವಾಲಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದದ್ದಾಗಿರಬಾರದು; ಮತ್ತು
- j. ಈ ದೂರು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಡದಿದ್ದರೂ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅದೇ ಅಹವಾಲಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದದ್ದಾಗಿರಬಾರದು; ಅಥವಾ
- k. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯು ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರುವ ಅಥವಾ ವಿಷಯದ ಗುಣದೋಷಗಳ (merits) ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ವಹಿಸಿರುವ ಅದೇ ಅಹವಾಲಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರು, ಅದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಇತರ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
- l. ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು RE ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

### II. ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಈ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿಡಲ್ಪಟ್ಟಿವೆ. :

- a. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ (RE) ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಮಾನ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು;
- b. ಮಾರಾಟಗಾರ (Vendor) ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ (RE) ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- c. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ (RE) ನಿರ್ವಹಣಾ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳು;
- d. ನ್ಯಾಯಾಂಗ/ಅರ್ಧ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ (RE) ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮದಿಂದ ಉಂಟಾದ ದೂರು;
- e. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡುವುದಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
- f. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ (REs) ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- g. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ (RE) ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ;

## ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-IOS), 2026

### ಗಮನಾರ್ಹ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

- h. 2005ರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆಯ ಕಲಂ 18ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಒದಗಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ದೂರು; ಮತ್ತು
- i. ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ (RE) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರು.

III. ಷರತ್ತು (I) ಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾದ ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದ ದೂರುಗಳು ಹಾಗೂ ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (II) ಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು, ಯಾವುದೇ ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸದೆ, ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಅರ್ಹವಲ್ಲದವು ಎಂದು ಆರಂಭದಲ್ಲೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದು. ಈ ಕುರಿತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

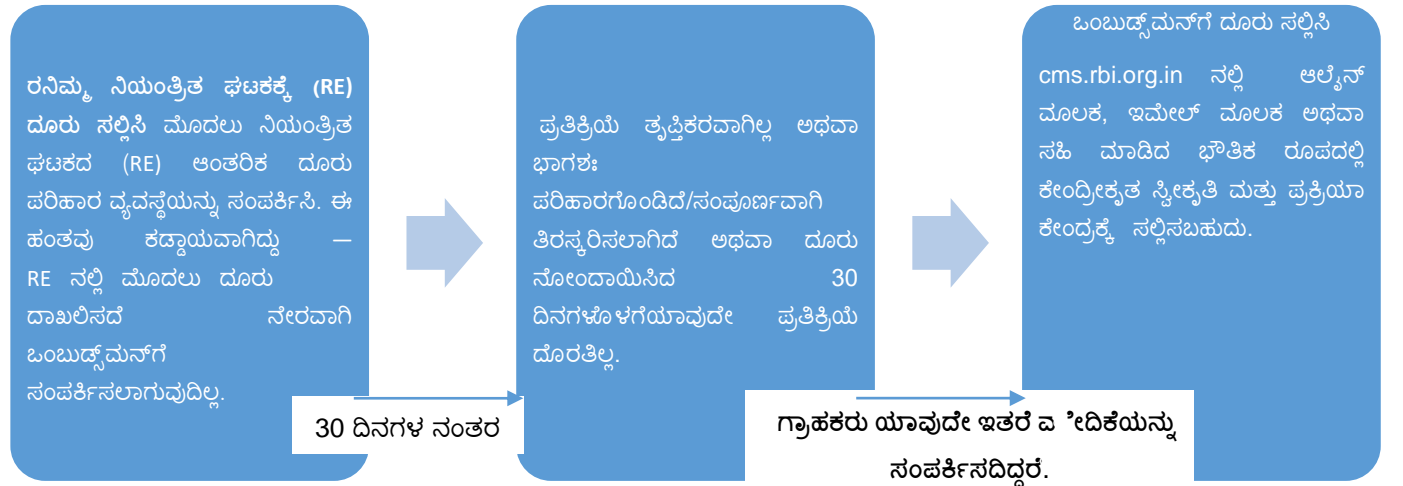
### ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

(1) RBI ಯ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಪೋರ್ಟಲ್ [cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ;

(2) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ (RBI) CRPC ಗೆ ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ

(3) ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸ್ವತಃ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ನೆಹಿ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟು, CRPC ಗೆ ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. RBI ಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ CRPC ಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. (ವಿಳಾಸ: ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್-17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017).



### ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಕೆ.

- (1) ದೂರುದಾರರು ಪ್ರಶಸ್ತಿಯಿಂದ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ (ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು) ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

## ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-IOS), 2026

### ಗಮನಾರ್ಹ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

- (2) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ದೂರುದಾರರು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಮಂಜಸ ಕಾರಣವಿದೆ ಎಂದು ತೃಪ್ತಿಪಟ್ಟರೆ, ಗರಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು..

#### RBI ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾದ ಅವಾರ್ಡ್ ಧಿಕಾರದ

- (1) ದೂರುವನ್ನು ಕಲಂ 16 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ:
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು (RE) ಕಲಂ 14(3) ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸದಿರುವುದು; ಅಥವಾ
  - RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಕ್ಷ್ಯಾಧಾರಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಲಂ 14(8) ರ ಪ್ರಕಾರ ವಿಷಯವು ಪರಿಹಾರವಾಗದೆ ಉಳಿಯುವುದು.
- ಆದರೆ, ಪ್ರಶಸ್ತಿ ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ (ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತವಾಗಿ) ತಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ಮಂಡಿಸಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- (2) ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ (RE) ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು.
- (3) ನೀಡಲಾದ ಅವಾರ್ಡ್, ದೂರುದಾರರು ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ (RE) ದಾವೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರವಾಗಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅದು ಅಮಾನ್ಯವಾಗಿ (lapse ಆಗಿ) ಯಾವುದೇ.
- (4) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ (RE), ದೂರುದಾರರಿಂದ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಅಂಗೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಿ ಅದರ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಕಲಂ 17 ರ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- (5) ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಮತಿಸಬಹುದಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ:
- ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ.
  - ಈ ಯೋಜನೆಯು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗರಿಷ್ಠ ₹30 ಲಕ್ಷವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
  - ಈ ಯೋಜನೆಯು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ಕಳವಳಕ್ಕೆ ಗರಿಷ್ಠ ₹3 ಲಕ್ಷವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.

#### ಗಮನಿಸಿ

- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದೆ.
- ದೂರುದಾರರು ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಗಾರ ಅಥವಾ ಇತರೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ/ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.