

ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಕಡೆಯಿಂದ ನಮ್ಮ ಲೀಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2021 ನವೆಂಬರ್ 12, 2021ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ಲೀಕಪಾಲ ಕಾರ್ಯಧಾರಾವನ್ನು ತತ್ತ್ವಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ, ಒಂದು ಲೀಕಪಾಲ' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಇದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂಲ ಲೀಕಪಾಲ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ (1) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೀಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2006; (2) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ ಲೀಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (3) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಲೀಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2019.

ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಡೆಯಿಂದ 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ' ಒಳಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತ, ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಈ ಯೋಜನೆಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

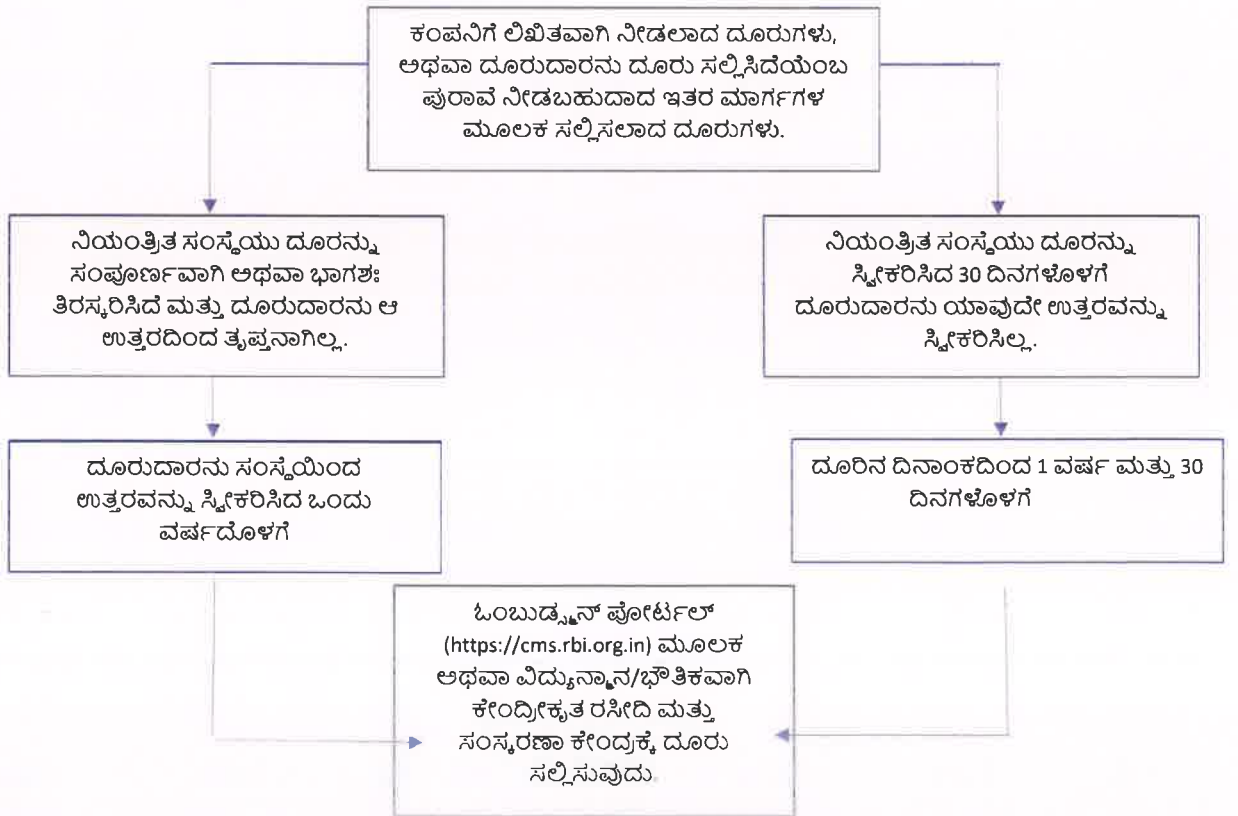
- i. ದೂರುದಾರನು ಯಾವ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕೆಂದು ಗುರುತಿಸುವುದು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ii. ಈ ಯೋಜನೆ 'ಸೇವಾ ಕೊರತೆ'ಯನ್ನು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮುಖ್ಯ ಆಧಾರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತಿರಸ್ಕಾರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾರಣಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಈಗಿನಿಂದ "ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ" ದೂರುಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
- iii. ಈ ಯೋಜನೆಯು ಪ್ರತಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿದೆ.
- iv. ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಚಂಡೀಗಢದ ಆರ್‌ಬಿಐನಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.
- v. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಶ್ರೇಣಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- vi. ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿ/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಅದರ ವಿರುದ್ಧ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಪು ನೀಡಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಪಾರ್ಟಿಸಿಪೆಂಟ್ (ಪೂರ್ವತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ) ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಘಟಕವು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಯೋಜನೆಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಲ್ಲದಿರುವಿಕೆಯ ಆಧಾರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು	ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಲ್ಲದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಆಧಾರಗಳು
ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಯುಸಿ ಇನ್ಫೋಸಿಸ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಯ ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.	(ಎ) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ನಿರ್ಧಾರ; (ಬಿ) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; (ಸಿ) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ದೂರು/ ಕುಂದುಕೊರತೆ;

	(ಡಿ) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು; (ಇ) ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ; (ಎಫ್) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡದ ಸೇವೆ; (ಜಿ) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; (ಎಚ್) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ; (ಐ) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿರುವ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು (ಜೆ) ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ.
--	---

ಗ್ರಾಹಕನು ಹೇಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?



ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕರಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರದ ಮೇಲೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

1. ಆದೇಶದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ (<https://cms.rbi.org.in>) ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
2. ಸಮರ್ಪಕವಿರುವ ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದ (CRPC@rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಸಹ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
3. ಯೋಜನೆಯ ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160017 ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ' ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
4. ದೂರುದಾರರು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ-14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಯುಸಿ ಇನ್ಕ್ಲ್ಯೂಸಿವ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೊವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀಹರಿ ವಸಂತ ಕುಲಕರ್ಣಿ

ವಿಳಾಸ: ಪ್ರೆಸ್ವೀಜ್ ಟವರ್ಸ್, 2ನೇ ಮಹಡಿ, 99/100, ರೆಸಿಡೆನ್ಸಿ ರಸ್ತೆ, ಬೆಂಗಳೂರು-560025, ಕರ್ನಾಟಕ

EMAIL : skulkarni@ucinclusive.com

ಕಚೇರಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 080 4601 4601

ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು ಆರ್ಬಿಐನ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ. ವಿವರವಾದ ಆರ್ಬಿಐ ಯೋಜನೆಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು https://cms.rbi.org.in/cms/assets/Documents/Ombudsman_Scheme_English.pdf ಗೆ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಮಾಡಿ

ಯುಸಿ ಇನ್ಕ್ಲ್ಯೂಸಿವ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೊವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಗಾಗಿ

ಅಭಿಜಿತ್ ರೇ

ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕ

DIN: 02315177