ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆ, 1949 (1949 ರ 10) ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 35A, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯಿದೆ, 1934 (1934 ರ 2) ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 45L ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಹಾಗೂ ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕಾಯಿದೆ, 2007 (2007 ರ 51) ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಘಟಕಗಳಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಯೋಜನೆ.

ಅಧ್ಯಾಯ I

ಪೀಠಿಕೆ

1. ಕಿರು ಶೀರ್ಷಿಕೆ, ಪ್ರಾರಂಭ, ವಿಸ್ತಾರ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯ

(1) ಈ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ಎಂದು ಕರೆಯಬಹುದು.

(2) ಇದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಜಾರಿಗೆ ಬರತಕ್ಕದ್ದು.

(3) ಇದು ಇಡೀ ಭಾರತಕ್ಕೆ ವಿಸ್ತರಿಸುತ್ತದೆ.

(4) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯಿದೆ, 1934, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆ, 1949, ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಹಾಗೂ ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕಾಯಿದೆ, 2007 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭಾರತದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಯೋಜನೆಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಯೋಜನೆಯ ಅಮಾನತು

(1) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಹಾಗೆ ಮಾಡುವುದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಮನವರಿಕೆಯಾದಲ್ಲಿ, ಆದೇಶದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಅವಧಿಗೆ ಆದೇಶದ ಮೂಲಕ ಯೋಜನೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತುಗಳ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ,ನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಮಾನತುಗೊಳಿಸಬಹುದು.

(2) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಆದೇಶದ ಮೂಲಕ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಯಾವುದೇ ಅಮಾನತಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಬಹುದಾದ ಅಂತಹ ಅವಧಿಯನ್ನು, ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದಂತೆ ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು.

3. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

(1) ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ, ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ:

(a) "ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಭಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು;

(b) "ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಸಚಿವಾಲಯ" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಇಲಾಖೆ;

(c) "ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಒಬ್ಬ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ;

(d) "ತೀರ್ಪು" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ತೀರ್ಪು;

(e) "ಬ್ಯಾಂಕ್" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಗಿಡದ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆ, 1949 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದಂತೆ 'ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಂಪನಿ', 'ಅನುಗುಣವಾದ ಹೊಸ ಬ್ಯಾಂಕ್', 'ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕ್', 'ಸ್ಟೇಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ', ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆ, 1949 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 56 (c) ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದಂತೆ 'ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕ್', ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ವೈಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ ಅಥವಾ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್;

(f) "ದೂರು" ಎಂದರೆ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು;

(g) "ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ" ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ ಕಾರಣವಾಗದಿರಬಹುದು;

(h) "ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೇಮಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ;

(i) "ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ" (ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ) ಎಂದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯಿದೆ, 1934 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 45-I (f) ನಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಗಿಡದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಎಂದರ್ಥ, ಆದರೆ ಕೋರ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಕಂಪನಿ (ಸಿ ಐ ಸಿ), ಇನ್‌ಫ್ರಾಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್ ಡೆಟ್ ಫಂಡ್—ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ (ಐ ಡಿ ಎಫ್-ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ), ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಇನ್‌ಫ್ರಾಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ- ಐ ಎಫ್ ಸಿ), ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಅಥವಾ ವೈಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ / ದಿವಾಳಿತನದಲ್ಲಿರುವ ಕಂಪನಿ, ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ; ವಿವರಣೆ: ಸಿ ಐ ಸಿ ಮತ್ತು ಐ ಡಿ ಎಫ್-ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಪದಗಳು ಆರ್ ಬಿ ಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವುಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಅದೇ ಅರ್ಥವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ.

(j) "ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಭಾಗೀದಾರ ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕ; ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಗಿಡದ ಮಟ್ಟಿಗೆ;

(k) "ಇತ್ಯರ್ಥ" ಎಂದರೆ ಈ ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅನುಕೂಲ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮೂಲಕ ದೂರಿಗೆ ಪಕ್ಷಗಳು ತಲುಪಿದ ಒಪ್ಪಂದ;

(l) "ಸಿಸ್ಟಮ್ ಭಾಗೀದಾರ" ಎಂದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಸಿಸ್ಟಮ್ ಪೂರೈಕೆದಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರೆ ವ್ಯಕ್ತಿ, ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕಾಯಿದೆ, 2007 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದು;

(m) "ಸಿಸ್ಟಮ್ ಪೂರೈಕೆದಾರ" ಎಂದರೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕಾಯಿದೆ, 2007 ರ ವಿಭಾಗ 2 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಅಧಿಕೃತ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ;

(n) "ದಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್" ಎಂದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯಿದೆ, 1934 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 3 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್.

(2) ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯಿದೆ, 1934, ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆ, 1949, ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕಾಯಿದೆ, 2007 ರಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳು ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ ಇಲ್ಲಿ ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಕಾಯಿದೆಗಳಿಂದ ಪ್ರದಾನ ಮಾಡಲಾದ ತನ್ನ ಅಧಿಕಾರಗಳ ವ್ಯಾಯಾಮದಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ, ಅವುಗಳಿಗೆ ಕ್ರಮವಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಅರ್ಥಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ಅಧ್ಯಾಯ II

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಕಚೇರಿಗಳು - ಸಂಯೋಜಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

4. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮತ್ತು ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗಳ ನೇಮಕಾತಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ

(1) ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ವಹಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮತ್ತು ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಆಗಿ ನೇಮಿಸಬಹುದು.

(2) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನೇಮಕವನ್ನು, ಒಂದು ಬಾರಿಗೆ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಅವಧಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

5. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಸ್ಥಳ

(1) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಕಚೇರಿಗಳು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿರತಕ್ಕದ್ದು.

(2) ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಂತಹ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಿಟ್ಟಿಂಗ್‌ಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬಹುದು.

6. ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರದ ಸ್ಥಾಪನೆ

(1) ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ.

(2) ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ (https://cms.rbi.org.in) ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ (ಇ-ಮೇಲ್) ಮತ್ತು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು, ಅಂಚೆ ಮತ್ತು ಕೈಯಿಂದ ವಿತರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

7. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರದ ಕಚೇರಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿ

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರದ ಕಚೇರಿಗಳು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ ಎಂದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕು.

ಅಧ್ಯಾಯ III

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಅಧಿಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳು

8. ಅಧಿಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳು

(1) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಾರೆ.

(2) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದಾದ ವಿವಾದದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ತೀರ್ಪನ್ನು ರವಾನಿಸಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರು 20 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಜೊತೆಗೆ, ದೂರುದಾರರ ಸಮಯ ನಷ್ಟ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಕಿರುಕುಳ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಾಗಿ ಒಂದು ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

(3) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಲು ಅಧಿಕಾರವಿದ್ದರೆ, ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್‌ಗೆ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 10 ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 14 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ಅಧಿಕಾರವಿರುತ್ತದೆ.

(4) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ಕಚೇರಿಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವರದಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಮಾರ್ಚ್ 31 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಗವರ್ನರ್ ಅವರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದಂತೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(5) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡುವುದು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ವರದಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಂತಹ ಏಕೀಕೃತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬಹುದು.

ಅಧ್ಯಾಯ IV

ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

9. ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು

ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕ್ರಮ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಷರತ್ತು 3(1)(c) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

10. ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಲ್ಲದಿರುವ ಕಾರಣಗಳು

(1) ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಇಲ್ಲದಿರುವಿಕೆಯು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಈ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ:

(a) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು / ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;

(b) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

(c) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ಕುಂದುಕೊರತೆ;

(d) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;

(e) ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ;

(f) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;

(g) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು

(h) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

(2) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸುಳ್ಳಾಗಿಸಬಾರದು:

(a) ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ 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 ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(b) ದೂರು ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ ಅದು ಈಗಾಗಲೇ -

(i) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ;

(ii) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ಟ್ರಿಬ್ಯೂನಲ್ ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಟ್ರೇಟರ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರ / ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ;

(c) ದೂರು ನಿಂದಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ನಿಷ್ಪ್ರಯೋಜಕ ಅಥವಾ ವಿಷಾದಕರ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ;

(d) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;

(e) ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;

(f) ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರದ ಹೊರತು, ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

ವಿವರಣೆ 1: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(a) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, 'ಲಿಖಿತ ದೂರು' ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ವಿವರಣೆ 2: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(b)(ii) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಾಧಿಕರಣದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

11. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

(1) ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು (https://cms.rbi.org.in).

(2) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಂತೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

12. ದೂರುಗಳ ಆರಂಭಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ

(1) ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ದೂರುಗಳೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ.

(2) ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನವನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(3) ಉಳಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರೀಕ್ಷೆಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗಳ ಕಛೇರಿಗಳಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗುವುದು. ಅದರ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶನದೊಂದಿಗೆ ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಅದರ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಕೆಯಾದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಹ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

13. ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಅಧಿಕಾರ

(1) ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಯಾರ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೋ ಆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ಅಥವಾ ವಿವಾದದ ಪಕ್ಷವಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಥವಾ ಅದರ ಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಹೇಳಲಾದ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆಯ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಕೋರಬಹುದು.

ಒದಗಿಸಿದಂತೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿಲ್ಲದೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಒದಗಿಸುವಂತಹ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ ಎಂದು ತೀರ್ಮಾನಿಸಬಹುದು.

(2) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಜ್ಞಾನ ಅಥವಾ ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಬರುವ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಒದಗಿಸಿದಂತೆ, ಸ್ವಾಭಾವಿಕ ನ್ಯಾಯ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಟದ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಈ ಉಪ-ಷರತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೂ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಕಕ್ಷಿದಾರರು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ:

ಅಲ್ಲದೆ, ಈ ಉಪ-ಷರತ್ತಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

14. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ

(1) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

(2) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸ್ವಭಾವದಲ್ಲಿ ಸಾರಾಂಶವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಕ್ಷ್ಯಾಧಾರದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬಾರದು. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಪಕ್ಷವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

(3) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು, ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ, ಅದರ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಅಲ್ಲಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ದೋಷಾರೋಪಣೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವಾಗಿ ಅದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳೊಂದಿಗೆ, ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಮುಂದೆ 15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಪರಂತು, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಅದರ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

(4) ಒಂದು ವೇಳೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಉಪ-ಕಲಂ (3) ರ ಪ್ರಕಾರ ಒದಗಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪೂರ್ವ-ಭಾಗಕ್ಕೆ (ಎಕ್ಸ್-ಪಾರ್ಟೆ) ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಆದೇಶ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪನ್ನು ಹೊರಡಿಸಬಹುದು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕೋರಿದ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡದಿರುವ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸದಿರುವ ಕಾರಣದಿಂದ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಮನವಿ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

(5) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಒಬ್ಬ ಪಕ್ಷದಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಅಥವಾ ಉತ್ತರ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು, ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಇತರ ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(6) ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುದಾರರ ಸಭೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯಿಂದ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.

(7) ದೂರಿನ ಕಕ್ಷಿದಾರರು ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪುರಾವೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಂತೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು.

(8) ಒಂದು ವೇಳೆ ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವೆ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾದ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ, ಅದನ್ನು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ನಂತರ, ಇತ್ಯರ್ಥದ ಸಂಗತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು, ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಿ, ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಬಹುದು.

(9) ಹೀಗಾದಾಗ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

(a) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಅದನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ

(b) ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ (ದಾಖಲೆ ಮಾಡಬಹುದು) ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ

(c) ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಹಿಂಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ.

15. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರವರ ತೀರ್ಪು

(1) ಷರತ್ತು 16 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪನ್ನು ರವಾನಿಸುತ್ತಾರೆ:

(a) ಷರತ್ತು 14(4) ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳು / ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿರುವುದು; ಅಥವಾ

(b) ಇರಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಕೇಳಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಷರತ್ತು 14(9) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಡದಿರುವುದು.

(2) ತರ್ಕಬದ್ಧ ತೀರ್ಪನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸದ ತತ್ವಗಳು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತವಾದ ಇತರ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಹ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

(3) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶನ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತೀರ್ಪು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(4) ಉಪ-ಕಲಂ (3) ರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದನ್ನೂ ಪರಿಗಣಿಸದೆ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸುವ ತೀರ್ಪನ್ನು ರವಾನಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಇದು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ರೂ. 20 ಲಕ್ಷ ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅಷ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಬಹುದಾದ ಪರಿಹಾರವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿರಬಹುದು.

(5) ದೂರುದಾರರ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ಉಂಟಾದ ಖರ್ಚು, ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಒಂದು ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳಿಗೆ ಮೀರದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

(6) ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(7) ಉಪ-ಕಲಂ (1) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾದ ತೀರ್ಪು ಅವಧಿ ಮೀರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರನು ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಕ್ಲೈಮ್‌ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥದಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪಿನ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

ಪರಂತು, ಕಲಂ 17 ರ ಉಪ-ಕಲಂ (3) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(8) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕಲಂ 17 ರ ಉಪ-ಕಲಂ (2) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡದ ಹೊರತು, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತೀರ್ಪಿನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

16. ದೂರಿನ ನಿರಾಕರಣೆ

(1) ಸಲ್ಲಿಸಿರುವ ದೂರು ಕೆಳಗಿನಂತಿರುವುದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

(a) ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(b) ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸ್ವಭಾವದಲ್ಲಿದೆ

(2) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು, ಒಂದು ವೇಳೆ:

(a) ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(b) ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕೋರಿದ ಪರಿಹಾರವು ಷರತ್ತು 8(2) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದೆ; ಅಥವಾ

(c) ದೂರುದಾರರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(d) ದೂರು ನೀಡಲು ಯಾವುದೇ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(e) ದೂರಿಗೆ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಇರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಂತಹ ದೂರಿನ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(f) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಇಲ್ಲ, ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ.

17. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು

(1) ಷರತ್ತು 15(1)(a) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಗಳು / ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪಿಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

(2) ತೀರ್ಪಿನ ಸಂವಹನ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು, ಷರತ್ತು 15(1)(b) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಬಾಧಿತರಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ 16(2)(c) ನಿಂದ 16(2)(f) ವರೆಗಿನ ಕಲಂಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು.

(a) ಒದಗಿಸಲಾದಂತೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಮೇಲ್ಮನವಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯು ದೂರುದಾರರಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತೀರ್ಪಿನ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ:

(b) ಅಲ್ಲದೆ, ಅಧ್ಯಕ್ಷರು ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು / ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಅವರ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು / ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹಿಂದಿನ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

(c) ಒದಗಿಸಲಾದಂತೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೆಂದು ತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

(3) ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರಿನ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ, ದೂರುದಾರರು, ಷರತ್ತು 15(1) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಬಾಧಿತರಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ 16(2)(c) ನಿಂದ 16(2)(f) ರವರೆಗಿನ ಷರತ್ತುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು.

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

(4) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಸಚಿವಾಲಯವು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

(5) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಕೇಳಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ:

(a) ಮನವಿಯನ್ನು ವಜಾಗೊಳಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ

(b) ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ಆದೇಶವನ್ನು ಪಕ್ಕಕ್ಕೆ ಇರಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ

(c) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಅಗತ್ಯ ಅಥವಾ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಹೊಸ ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ

(d) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪಿನ ಆದೇಶವನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪಿನ ಆದೇಶವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ

(e) ಇದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಆದೇಶವನ್ನು ರವಾನಿಸಬಹುದು.

(6) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶವು ಕಲಂ 15 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪಿನಂತೆಯೇ ಅಥವಾ ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರವಾಗಿ ಕಲಂ 16 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಆದೇಶದಂತೆಯೇ ಇರುತ್ತದೆ.

18. ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ತಿಳುವಳಿಕೆಗಾಗಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ

(1) ಯೋಜನೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಯೋಜನೆಯ ಸುಗಮ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ, ವಿಫಲವಾದರೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನಗೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

(2) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರು ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಾರದು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಪರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ದಾಖಲಾಗಿರುವ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ದಕ್ಷತೆಗೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಇತರ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನೇಮಿಸಬಹುದು.

(3) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಈದ್) ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್ (https://cms.rbi.org.in) ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

(4) ಯೋಜನೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(5) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ನಕಲು ಲಭ್ಯವಿದ್ದು, ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(6) ಯೋಜನೆಯ ನಕಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಧ್ಯಾಯ V

ಇತರೆ

19. ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು

ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆ ಉಂಟಾದರೆ, ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಅಗತ್ಯ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಲ್ಲಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯಿದೆ, 1934, ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆ, 1949, ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕಾಯಿದೆ, 2007, ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗದಂತೆ ಮಾಡಬಹುದು.

20. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು

(1) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006, ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018, ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019, ಇವುಗಳನ್ನು ಈ ಮೂಲಕ ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

(2) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನ, 2021 ರ ಪ್ರಾರಂಭದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ದೂರುಗಳು, ಮೇಲ್ಮನವಿಗಳು ಮತ್ತು ಈಗಾಗಲೇ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ತೀರ್ಪುಗಳ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯು ಆಯಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದರಡಿಯಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

ಅನುಬಂಧ

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ (ದಾಖಲಿಸಬೇಕಾದ) ದೂರಿನ ನಮೂನೆ

[ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 (2)]

(ದೂರುದಾರರಿಂದ ತುಂಬಬೇಕು)

ಸೂಚಿಸಿದ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತವೆ

ಗೆ

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್

ಮೇಡಂ/ಸರ್,

ವಿಷಯ: .... (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಯ ಸ್ಥಳ) ನಲ್ಲಿರುವ .... (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಹೆಸರು) ವಿರುದ್ಧ ದೂರು

ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು:

1. ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು ....
2. ವಯಸ್ಸು (ವರ್ಷಗಳು).......................
3. ಲಿಂಗ..
4. ದೂರುದಾರರ ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ..

....

....

ಪಿನ್ ಕೋಡ್.....................

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ).................

ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ..............................

ಇ-ಮೇಲ್ (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ....

5. ಇವರ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಛೇರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ) ....

....

ಪಿನ್ ಕೋಡ್.....................

6. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದೊಂದಿಗಿನ ಸಂಬಂಧದ ಸ್ವರೂಪ / ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ)

....

7. ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು, ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ

....

(a) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರುದಾರರು ಈಗಾಗಲೇ ನೀಡಿದ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕ

(ದಯವಿಟ್ಟು ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

....

(b) ದೂರುದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಜ್ಞಾಪನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ? ಹೌದು / ಇಲ್ಲ

(ದಯವಿಟ್ಟು ಜ್ಞಾಪನೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

....

8. ದಯವಿಟ್ಟು ಸಂಬಂಧಿತ ಬಾಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಟಿಕ್ ಮಾಡಿ (ಹೌದು / ಇಲ್ಲ)

ನಿಮ್ಮ ದೂರು:

(i)	ಉಪ-ನ್ಯಾಯ / ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿದೆಯೇ[1]?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(ii)	ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ಪಕ್ಷವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iii)	ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಅದೇ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈಗಾಗಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iv)	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರು / ಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(v)	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದದ ಕಾರಣವೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(vi)	ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ

9. ದೂರಿನ ವಿಷಯ

....

10. ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು:

(ಸ್ಥಳವು ಸಾಕಷ್ಟಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

....
....
....
....
....

[1] **ದೂರು ಉಪ-ನ್ಯಾಯ / ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿದೆ** ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಜಂಟಿಯಾಗಿ, ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ / ವ್ಯವಹರಿಸಿದ್ದರೆ

11. ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ? ಹೌದು / ಇಲ್ಲ

(ಹೌದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಉತ್ತರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

12. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರ

....

....

(ದಯವಿಟ್ಟು, ನಿಮ್ಮ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಿ, ದಾಖಲೆ ಪುರಾವೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ)

13. ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಿದ ವಿತ್ತೀಯ ನಷ್ಟದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ (ದಯವಿಟ್ಟು ಯೋಜನೆಯ 15 (4) ಮತ್ತು 15 (5) ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನೋಡಿ)

ರೂ..

....

14. ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ:

ಘೋಷಣೆ

(i) ನಾನು / ನಾವು, ದೂರುದಾರ / ರು ಇಲ್ಲಿ ಹೀಗೆ ಘೋಷಿಸುತ್ತೇವೆ:

a) ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯು ನಿಜ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿದೆ; ಮತ್ತು

b) ನಾನು / ನಾವು ಮೇಲಿನ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸತ್ಯವನ್ನು ಮರೆಮಾಚಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಿಲ್ಲ.

(ii) ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 10 (2) ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಇಂತಿ ನಿಮ್ಮ ನಂಬುಗೆಯ

(ದೂರುದಾರರ / ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಸಹಿ)

ಅಧಿಕೃತತೆ

ದೂರುದಾರರು ಅವನ / ಅವಳ ಪರವಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:

ನಾನು / ನಾವು .... ಈ ಮೂಲಕ ಶ್ರೀ / ಶ್ರೀಮತಿ .... ರವರನ್ನು ನನ್ನ / ನಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

ಪೂರ್ತಿ ವಿಳಾಸ ....

....

....

ಪಿನ್ ಕೋಡ್.....................................

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: ....

ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ................................

ಇಮೇಲ್ ....

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)