

## ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಏಕೀಕೃತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳಾದ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019; ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು "ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಏಕೀಕೃತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021" ಎಂಬ ಹೆಸರಿನ ಒಂದು ಯೋಜನೆಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸಿದೆ. RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥವಾಗಿರುವ ಮೂಲಕ ಈ ಯೋಜನೆಯು 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಒಂದು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ.

### 1. ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

ಏಕೀಕೃತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

- ದೂರುದಾರರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಯಾವ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಹೊರಗಿಡುವಿಕೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ, ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಯೋಜನೆಯು 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ'ಯನ್ನು ಆಧಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, "ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಆಧಾರಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ" ಎಂಬ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಯೋಜನೆಯು ಪ್ರತಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಛೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ RBI, ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಲಯದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ತತ್ಸಮಾನದ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಶ್ರೇಣಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

### 2. ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು

- ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ (RE) ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯ/ಲೋಪಕ್ಕೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. "ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಒಬ್ಬ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ.

### 3. ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿರುವಿಕೆಗೆ ಆಧಾರ

- RE ಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು RE ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ;
- ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ RE ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ;
- ಸೇವೆಯು RBI ಯ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲ;
- RE ಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- RE ಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

### 4. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ NBFC ಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ NBFC ಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅವರು ಅತ್ಯಪರಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು NBFC ಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಛೇರಿಯ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು.

### 5. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು

- ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು
- ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಇಮೇಲ್-[crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರ'ಕ್ಕೆ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
- ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ಗೆ ಕರೆಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.

6. **ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ**

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.
- ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಸಂಧಾನ, ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮೇಲಿನ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಪು/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

7. **ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು**

ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮೊದಲು ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ ನೇಮಿಸಿದೆ. ಯೋಜನೆಯ ನಕಲು ಅವರ ಬಳಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ಅವರನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಶ್ರೀ ರೋಹಿತ್ ಶ್ರೀವಾಸ್ತವ  
ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು - ಕಾನೂನು, ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ

ಟ್ರೂ ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

CIN: U65190HR2017PTC070653

ದಿ ಸರ್ಕಲ್ ವರ್ಕ್, 5 ನೇ ಮಹಡಿ, ಹುಡಾ ಸಿಟಿ ಸೆಂಟರ್, ಸೆಕ್ಟರ್ - 29, ಗುರುಗ್ರಾಮ್, ಹರಿಯಾಣ - 122001

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: [www.truecredits.in](http://www.truecredits.in); ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 0124- 4642763; ಇಮೇಲ್: [nodalofficer.cg@truecredits.in](mailto:nodalofficer.cg@truecredits.in)

8. **ಇತರೆ**

- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.
- ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವಿದೆ.