

ವಿಜ್ಞಾನ ಪ್ರವರ್ತನಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್.

ಸಂಖ್ಯೆ 17/1, ದಿ ಅಡ್ವೆನ್ಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಔಟರ್ ರಿಂಗ್ ರೋಡ್,

ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ, ಬೆಂಗಳೂರು-560087

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಏಕೀಕೃತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2021

ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

ಏಕೀಕೃತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ. RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿ ಅತೀತವಾಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸದರಿ ಯೋಜನೆಯು 'ಒನ್ ನೇಷನ್ ಒನ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಇದು RBI ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಒಗ್ಗೂಡಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಯೇತರ ಆರ್ಥಿಕ ಕಂಪನಿಗಳ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019.

➤ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ: ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಘಟಕಗಳು (ಅಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು / NBFCಗಳು / ಪೇಮೆಂಟ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಆಪರೇಟರ್‌ಗಳು)

➤ ಸದರಿ ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

I. ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು: ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ (RE) ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯ/ಲೋಪವು ಸೇವಾ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತಿದ್ದರೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. "ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ, ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸ್ವತಃ ವಕೀಲರಾಗಿರದಿದ್ದರೆ) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡಿರುವ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ.

II. ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಪರಂತುಕಗಳ ಮೇರೆಗೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ದೂರು ಸದರಿ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವುದಿಲ್ಲ:

a) ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಮಾಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು

i. ದೂರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

ii. ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ತರುವಾಯದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಮೇಲೆ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು.

b) ದೂರು ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವಂತಿರಬಾರದು:

i. ಈಗಾಗಲೇ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರದೇ, ಅದು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಅದು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ;

ii. ಈಗಾಗಲೇ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ/ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರದೇ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಟ್ರೇಟರ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಟ್ರೇಟರ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.

ವಿಜ್ಞಾನ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್.

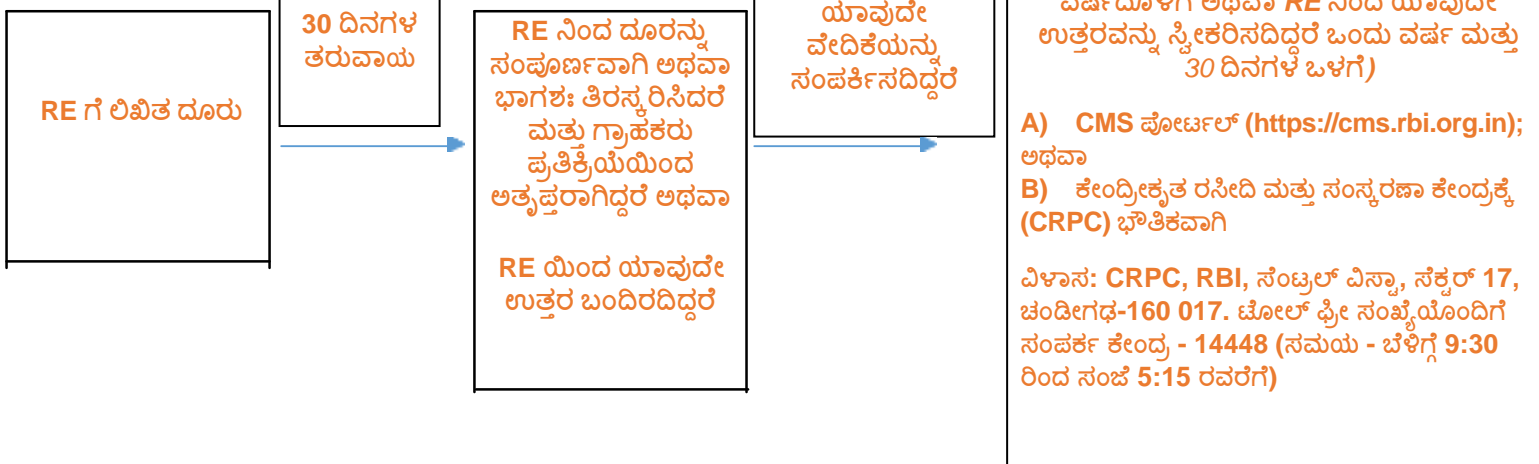
ಸಂಖ್ಯೆ 17/1, ದಿ ಅಡ್ರೆಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಔಟರ್ ರಿಂಗ್ ರೋಡ್,
ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ, ಬೆಂಗಳೂರು-560087

- ದೂರು ದುರುಪಯೋಗಿಕ ಅಥವಾ ನಿಷ್ಪ್ರಯೋಜಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕುಳಕಾರಿ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿರಬಾರದು;
- ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;
- ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;
- ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ, ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸ್ವತಃ ವಕೀಲರಾಗಿರದ ಹೊರತು ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು.

III. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳು ಇಂತಹ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ-

- RE ಯ ವಾಣಿಜ್ಯಿಕ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ/ವಾಣಿಜ್ಯಿಕ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು RE ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ದೂರುಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಂಭೋದಿಸದೇ ಇರುವುದು;
- ಒಂದು RE ಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪನೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿರುವ ವಿವಾದ;
- ಸೇವೆಯು RBI ಯ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿರದಿರುವುದು;
- RE ಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- RE ಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

➤ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:



ವಿಜಯ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್.

ಸಂಖ್ಯೆ 17/1, ದಿ ಅಡ್ರೆಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಔಟರ್ ರಿಂಗ್ ರೋಡ್,
ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ, ಬೆಂಗಳೂರು-560087

➤ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ:

- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ದೂರಿನ ಕುರಿತು ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು, ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (CEPD), RBI ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ದೂರುದಾರರು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆಗೊಂಡರೆ, 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

➤ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ನಡವಳಿಗಳು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತವೆ. ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ತಲುಪಲಾಗದಿದ್ದರೆ ತೀರ್ಪು/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- ಇದು ಒಂದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ. ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಟ್ರೇಟರ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವಿದೆ.

➤ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

ಹೆಸರು : ಸೌರವ್ ಗೋಯಲ್

ವಿಳಾಸ: ಸರ್ವೆ ನಂ. 17, 1A, ದಿ ಅಡ್ರೆಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಔಟರ್ ರಿಂಗ್ ರೋಡ್, ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ,
ಬೆಳ್ಳಂದೂರು, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560087

ಇಮೇಲ್: pno@whizdmfinance.com

ದೂರವಾಣಿ: 8095000789