



रिसर्व ब्यांक् - इंटिग्रेटेड् ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 - ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

रिसर्व ब्यांक् - इंटिग्रेटेड् ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 (ಯೋಜನೆ) ಆರ್ಬಿಐನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆ, 1949 (1949 ರ 10) ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 35 ಎ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1934 (1934 ರ 2) ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 45 ಎಲ್ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2007 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 (2007 ರ 51) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತನಗೆ ನೀಡಲಾದ ಅಧಿಕಾರಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರೂಪಿಸಿದ ಈ ಯೋಜನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತರಿಸದಿದ್ದರೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

- i) ದೂರುದಾರನು ಯಾವ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ನ್ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.
- ii) ಈ ಯೋಜನೆಯು 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ'ಯನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿನಾಯಿತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರವೆಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, "ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಆಧಾರಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವುದಿಲ್ಲ" ಎಂಬ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. iii) ಈ ಯೋಜನೆಯು ಪ್ರತಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿದೆ.
- iii) ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಚಂಡೀಗಢದ ಆರ್ಬಿಐನಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.
- iv) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಲಯದ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ತತ್ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- v) ತೃಪ್ತಿಕರ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿ / ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಕಾರಣ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ತನ್ನ ವಿರುದ್ಧ ತೀರ್ಪು ನೀಡಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- vi) ಆರ್ಬಿಐನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. viii) <https://cms.rbi.org.in> ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ನಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'ಕ್ಕೆ 160017 ರೂಪದಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15) ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು ಆರ್ಬಿಐನ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ / ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.