



ಏಯು ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (ಆರ್ ಬಿ-ಐಒಎಸ್), 2026

ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ, ತ್ವರಿತ, ವಿರೋಧಿಯಲ್ಲದ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 ಜುಲೈ 1, 2026 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ.

ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1. ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು (ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಇದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಬಹುದು) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
2. ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ತೀರ್ಪು ನೀಡಬಹುದಾದ ವಿವಾದದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಷ್ಟಕ್ಕಾಗಿ, ದೂರುದಾರರ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ / ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಾಗಿ ಒಂದು ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
3. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ) ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.
4. ಆರ್‌ಬಿಐ ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
5. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕವೂ ಚಂಡೀಗಢದ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ನೀಡಬಹುದಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17 ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: crpc@rbi.org.in

ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ #14448 ನೊಂದಿಗೆ ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಧ್ವನಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಟವಿಆರ್‌ಎಸ್) ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ 24x7 ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸೌಲಭ್ಯವು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ



ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಹತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಿಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 10:00 ರವರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

6. ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಆಧಾರಗಳು

(1) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ:

(ಎ) ದೂರನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕೇವಲ ನಕಲಿನಲ್ಲಿ (ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ) ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ / ಗುರುತು ಮಾಡಿದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

(ಬಿ) ಫಿರ್ಯಾದಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿರಬೇಕು; ಮತ್ತು

(ಸಿ) ದೂರುದಾರನು ಯೋಜನೆಯ ಕಲಮು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾನೆ; ಮತ್ತು

(ಡಿ) ದೂರು ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಯ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲ; ಮತ್ತು

(ಇ) ಫಿರ್ಯಾದಿದಾರನು ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಅಲ್ಲಿ ಫಿರ್ಯಾದಿಯು ದೂರು ನೀಡಿದ್ದಕ್ಕೆ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಬಹುದು, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು; ಮತ್ತು

(ಎಫ್) ದೂರುದಾರನು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ನ್ಯಾಷನಲ್ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್ವರ್ಕ್ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಯಾವುದು ಹೆಚ್ಚೋ ಅದರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಹೆಚ್ಚೋ ಅದರೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ದೂರುದಾರನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ತರ / ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತೃಪ್ತನಾಗಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

(ಜಿ) ಉಪ-ಖಂಡ (1) (ಎಫ್) ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು

(ಎಚ್) ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ, ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ದೂರು ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(ii) ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಂಡ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾದ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ದೂರು ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ; ಮತ್ತು



(ಜೆ) ಫಿರ್ಯಾದಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಾಧಿಕರಣ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರಲ್ಲ, ಅದು ಅದೇ ಫಿರ್ಯಾದಿದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ; ಅಥವಾ

(ಕೆ) ಫಿರ್ಯಾದಿಯು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಾಧಿಕರಣ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾದ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಅದೇ ಫಿರ್ಯಾದಿದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಫಿರ್ಯಾದಿದಾರರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಫಿರ್ಯಾದಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಪಡೆಯದಿರಲಿ; ಮತ್ತು

(ಎಲ್) ಅಂಥ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ 1963ರ ಪರಿಮಿತಿ ಅಧಿನಿಯಮದ ಮೇರೆಗೆ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮುಂಚೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿತ್ತು.

(2) ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿಡಲಾಗಿದೆ:

(ಎ) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು;

(ಬಿ) ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

(ಸಿ) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;

(ಡಿ) ನ್ಯಾಯಾಂಗ /ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕ್ರಮದಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ;

(ಇ) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡದ ಸೇವೆ;

(ಎಫ್) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

(ಜಿ) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿವಾದ;

(ಎಚ್) ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಅಧಿನಿಯಮ, 2005ರ 18ನೇ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ; ಮತ್ತು

(i) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ.

(3) ಉಪಖಂಡ (1) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅರ್ಹತಾ ಪರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಉಪಖಂಡ (2) ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನದೊಂದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯಿಲ್ಲದೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದ ಎಂದು ಆರಂಭದಲ್ಲಿಯೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.



7. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರವನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಪರಂತು, ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೀಡಬೇಕು.

8. ಒಂದು ವೇಳೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಆಗ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಾಕ್ಷ್ಯಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಆದೇಶವನ್ನು ಹೊರಡಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ತೀರ್ಪು ನೀಡಬಹುದು.

9. ಆರ್ ಬಿಒ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್ ಬಿಒ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ , ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ, ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ಪಕ್ಷಕಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆರ್ ಬಿಒ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಕಚೇರಿ ಹೊರಡಿಸಿದ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

10. ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಆರ್ ಬಿಒ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್ ಬಿಒ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ , ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ, ಒಂದು ಪಕ್ಷವು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪೂರಕ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು, ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಇತರ ಪಕ್ಷಕಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

11. ಆರ್ ಬಿಒ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ದೂರಿನ ಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು, ಮತ್ತು (ಎ) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಂಡರೆ ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರನು ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ದೂರನ್ನು ಖಂಡ 14 (8) (ಬಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು; (ಬಿ) ದೂರುದಾರನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯಿಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿದರೆ, ದೂರನ್ನು ಕ್ರಮವಾಗಿ ಖಂಡ 14 (8) (ಎ) ಅಥವಾ ಖಂಡ 14 (8) (ಡಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

12. ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಕಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು / ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಲಿಖಿತ ಸಲ್ಲಿಕೆಗಳು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬರುವಷ್ಟು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಆರ್ ಬಿಒ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ / ಆರ್ ಬಿಒ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯಪಟ್ಟರೆ, ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ಆರ್ ಬಿಒ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್ ಬಿಒ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅವರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುದಾರರ ಸಂಧಾನ ಸಭೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಭೆ ನಡೆದರೆ ಮತ್ತು ಅದು ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಸಭೆಯ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳನ್ನು ಪಕ್ಷಕಾರರು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಒಪ್ಪುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಪರಂತು, ಅಂತಹ



ಸಭೆಯನ್ನು ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಕಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ನಡೆಸಬೇಕು.

13. ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ನ ಖಂಡ 15 (1) (ಎ) ರ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಕೈಬಿಟ್ಟರೆ ಅಥವಾ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.

14. ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ, ಫಿರ್ಯಾದಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಕ್ಕುಕೋರಿನ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥದಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪಿನ ಸ್ವೀಕಾರದ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದ ಹೊರತು ತೀರ್ಪು ರದ್ದಾಗತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

15. ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ದೂರನ್ನು ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವಿಕೆಯಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಫಿರ್ಯಾದಿಯು ತೀರ್ಪು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು.

16. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ಫಿರ್ಯಾದಿಯು ಕಾಲದೊಳಗೆ ಅಪೀಲು ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಎಯು ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ www.au.bank.in ಅಥವಾ ಆರ್ ಬಿಐ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ www.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಡಿ. ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ, ಇದನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.