

ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಏಕೀಕೃತ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2021

- ಏಕೀಕೃತ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2021 ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ.
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಭಾರತದಾದ್ಯಂತದಿಂದ ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು (Centralised Receipt and Processing Centre - CRPC) ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.
- ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳು ಒದಗಿಸುವ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ಈ ಯೋಜನೆ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ' (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗಿರುವ, ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ ಕಾರಣವಾಗದಿರಬಹುದು) ಯಿಂದ ತೊಂದರೆಯಾದರೆ, ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಲೋಕಪಾಲ ತನ್ನ ತೀರ್ಪನ್ನು ಕೊಡಲು, ಲೋಕಪಾಲರ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದಾದ ವಿವಾದದಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ, ಲೋಕಪಾಲರು 20 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಜೊತೆಗೆ, ದೂರುದಾರರ ಸಮಯ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ವೇದನೆಗಾಗಿ ಒಂದು ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಈ ಯೋಜನೆ ಪ್ರತಿ ಲೋಕಪಾಲ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ್ದಾಗಿದೆ.
- ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸುಳ್ಳಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಇವುಗಳ ಹೊರತಾಗಿ:
  - ಎ) ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು
    - i) ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
    - ii) ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರಿಗೆ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ.
  - ಬಿ) ದೂರು ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅದು ಈಗಾಗಲೇ:
    - i) ಲೋಕಪಾಲರ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಲೋಕಪಾಲರಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಜೊತೆಗೆ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರ್ಟಿಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ;
    - ii) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಜೊತೆಗೆ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ/ಪಾರ್ಟಿಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ;
  - ಸಿ) ನೀಡಿರುವ ದೂರು ದುರುಪಯೋಗಕರ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಪ್ರಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆರಳಿಸುವಂತೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ;
  - ಡಿ) ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ, ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದ್ದರೆ;
  - ಇ) ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ್ದರೆ;
  - ಎಫ್) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಂತಹ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ.

II. ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರಬಾರದು:

ಎ) ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;

ಬಿ) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

ಸಿ) ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ಕುಂದುಕೊರತೆ;

ಡಿ) ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;

ಇ) ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯಿಂದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಂತಹ ವಿವಾದ;

ಎಫ್) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;

ಜಿ) ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು

ಹೆಚ್) ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ- ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

• ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?

ಎ) ದೂರನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಬಿ) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿರಬೇಕು. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಅಂತಹ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಂತೆ ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ದೂರು ನಮೂನೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು <https://www.veritasfin.in/contact-us.php> ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

• ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮನವಿ

ಲೋಕಪಾಲರ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಒಂದು ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ನೊಂದ ದೂರುದಾರರು ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ <https://www.veritasfin.in/contact-us.php> ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಡಿ.