ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು – ಆರ್ ಬಿ-ಐಓಎಸ್ 2026

1. **ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ದಿನಾಂಕ** – ಆರ್ ಬಿ-ಐಓಎಸ್ **2026 ಜುಲೈ 1,** 2026 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ. ಇದು ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದ, ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷ-ರಹಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

2. **ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ** – ಈ ಯೋಜನೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:
   - ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ; ಅಥವಾ
   - ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಹೊರತುಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಿತ(ಆಡಿಟ್) ಆಸ್ತಿ-ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೇರ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಮತ್ತು **₹100 ಕೋಟಿ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು** ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು.

3. **ದೂರಿಗೆ ಕಾರಣಗಳು** – ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕದ ಯಾವುದೇ ಕ್ರಮ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದಾಗಿ **ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ** ಕಂಡುಬಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

4. **ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕದೊಂದಿಗೆ ಮೊದಲ ಸಂಪರ್ಕ** – ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊದಲು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (ಲೋಕಪಾಲ) ಅವರನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:
   - ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿ/30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ (ಯಾವುದು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆಯೋ ಅದು) ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
   - ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತೃಪ್ತಿ ಇದ್ದರೆ.

5. **90-ದಿನಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆ ಅವಧಿ** – ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಗಡುವು ಮುಗಿದ **90 ದಿನಗಳ** ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕದೊಂದಿಗೆ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕದೊಳಗೆ (ಯಾವುದು ನಂತರವೋ ಅದು) ದೂರನ್ನು ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

6. **ವಿವಾದದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ** – RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ **ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ.**

7. **ಪರಿಹಾರ –**
   - ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ: **₹30 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ.**
   - ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ವೆಚ್ಚಗಳು, ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ: **₹3 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ.**

8. **ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು** – ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:
   - **ಆರ್ ಬಿಐ ಸಿಎಮ್ಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್** ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ;
   - ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ
   - ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಭೌತಿಕವಾಗಿ/ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ.

9. **ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ** – ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡದ ಹೊರತು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕವು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ **15 ದಿನಗಳ** ಒಳಗೆ ಪೋಷಕ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

10. **ಇತ್ಯರ್ಥ / ಸಂಧಾನ** – ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸಂಧಾನಕ್ಕೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಂಧಾನ ಸಭೆಯನ್ನೂ ನಡೆಸಬಹುದು.

11. **ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರಿಂದ ಆದೇಶ –** ನಿಗದಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವಂತೆ ನಿರ್ದೇಶನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರಧನ ಸೇರಿದಂತೆ ಆದೇಶವನ್ನು ಹೊರಡಿಸಬಹುದು.

12. **ಆದೇಶದ ಸ್ವೀಕೃತಿ** – ಆದೇಶ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ, ದೂರುದಾರರು ಆದೇಶವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ದೂರುದಾರರ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದೊರೆತ ದಿನದಿಂದ **30 ದಿನ**ಗಳೊಳಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕವು ಆದೇಶವನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

13. **ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ** – ದೂರುದಾರರು ಆದೇಶದ ವಿರುದ್ಧ **30 ದಿನ**ಗಳೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಅನ್ವಯಿಸುವ ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕವೂ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಆದೇಶದ ವಿರುದ್ಧ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

14. **ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (ಪಿಎನ್‌ಓ) -** ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕವು ತನ್ನ **ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು** ನೇಮಿಸಬೇಕು. ಈ ಅಧಿಕಾರಿ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ತತ್ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯವರಾಗಿರಬೇಕು. ಈ ಅಧಿಕಾರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

15. **ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು -** ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕವು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಇವುಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು:

- ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು;
- ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಕೇಂದ್ರದ ವಿಳಾಸ; ಮತ್ತು
- ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್ ನ ಲಿಂಕ್

16. **ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ** - ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು **ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆ**ಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

17. **ಯೋಜನೆಯ ಲಭ್ಯತೆ** - ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಯೋಜನೆಯ ನಕಲು ಮತ್ತು ಪಿಎನ್‌ಓ ವಿವರಗಳನ್ನು ಘಟಕದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸುತ್ತಿರಬೇಕು.

18. **ಹೊರಗಿಡಲಾದ ವಿಷಯಗಳು** – ಕೆಲವು ವಿಷಯಗಳು ಈ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಮಾರಾಟಗಾರರ ವಿವಾದಗಳು, ಉದ್ಯೋಗಿ–ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ನಡುವಿನ ವಿವಾದಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದಗಳು, ನ್ಯಾಯಾಂಗ/ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು ಹಾಗೂ ಇತರೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹೊರಗಿಡಲಾದ ವಿಷಯಗಳು ಸೇರಿವೆ.

19. **ಹಿಂದಿನ ಯೋಜನೆಯ ರದ್ದತಿ** – **ಆರ್ ಬಿ-ಐಓಎಸ್ 2021** ಅನ್ನು **ಜುಲೈ 1, 2026**ರಿಂದ ರದ್ದುಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಜುಲೈ 1, 2026ಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಆರ್ ಬಿ-ಐಓಎಸ್ 2021ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಂದುವರಿಯುತ್ತವೆ.

20. **ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ –** RBI ನ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ **(IVRS ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 14448)** ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ 24x7 ಲಭ್ಯವಿದೆ.