

**ದಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021\***

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಎನ್ನುವುದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಘಟಕಗಳಿಂದ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಒಂದು ಯೋಜನೆಯಾಗಿದೆ.

**ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು:**

ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕಾರ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರು ನೀಡಿದ ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

**ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ:**

- (1) ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು (<https://cms.rbi.org.in>)
- (2) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಇಮೇಲ್: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
- (3) ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿರಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

**ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗಿನ ದೂರಿನ ನಮೂನೆ (ದಾಖಲು ಮಾಡಬೇಕಾದ)**

**(ದೂರುದಾರರಿಂದ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕು)**

ಸೂಚಿಸಿದ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಉಳಿದೆಲ್ಲವೂ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತವೆ

ರಿಗೆ,

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ

ಮೇಡಂ/ಸರ್,

ವಿಷಯ: ವಿರುದ್ಧ ದೂರು..... (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಛೇರಿ) ರವರ.....  
..... (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಹೆಸರು)

**ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು:**

1. ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು .....
2. ವಯಸ್ಸು (ವರ್ಷಗಳು).....
3. ಲಿಂಗ .....
4. ದೂರುದಾರರ ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ.....  
.....  
.....  
.....ಪಿನ್ ಕೋಡ್.....
- ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ)..... ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ: ..... ಇ-ಮೇಲ್ (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ).....
5. ವಿರುದ್ಧ ದೂರು (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಛೇರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ).....  
..... ಪಿನ್ ಕೋಡ್ .....

6. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದೊಂದಿಗಿನ ಸಂಬಂಧ/ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ)

.....  
ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ

.....  
(ಅ) ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಈಗಾಗಲೇ ಮಾಡಿದ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕ (ದಯವಿಟ್ಟು ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

.....  
(ಆ) ದೂರುದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಜ್ಞಾಪನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ (ದಯವಿಟ್ಟು ಜ್ಞಾಪನೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

.....  
8. ದಯವಿಟ್ಟು ಸಂಬಂಧಿತ ಬಾಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಟಿಕ್ ಮಾಡಿ (ಹೌದು/ಇಲ್ಲ)

ನಿಮ್ಮ ದೂರೇನಾದರೂ :

I	ಉಪ-ನ್ಯಾಯ/ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿಯೇ	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
II	ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ಪಕ್ಷವಾಗಿದ್ದಾಗ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
III	ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಅದೇ ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
IV	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದದ ಕಾರಣವೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
V	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಮೇನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳ ಸ್ವರೂಪದ್ದೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
VI	ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ

9. ದೂರಿನ ವಿಷಯ.....

10. ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು: (ಸಾಕಷ್ಟು ಸ್ಥಳಾವಕಾಶವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

.....  
11. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ (ಹೌದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಉತ್ತರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

12. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರ

.....  
(ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟರಿ ಪುರಾವೆ ಇದ್ದರೆ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

13. ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಲಾದ ವಿತ್ತೀಯ ನಷ್ಟದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ರೂ.....

14. ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ:

ಘೋಷಣೆ:

(i) ನಾನು/ನಾವು, ದೂರುದಾರರು/ರು ಇಲ್ಲಿ ಹೀಗೆ ಘೋಷಿಸುವುದೇನೆಂದರೆ:

ಅ) ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯು ನಿಜ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿದೆ; ಮತ್ತು

ಆ) ನಾನು/ನಾವು ಮೇಲೆ ಹೇಳಿರುವುದರಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಸತ್ಯವನ್ನು ಮರೆಮಾಚಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಿಲ್ಲ.

(ii) ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 10 (2) ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲೇ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಇಂತಿ ನಿಮ್ಮ ನಂಬಿಕಸ್ತ

(ದೂರುದಾರರ/ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಸಹಿ)

18 ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರ

ದೂರುದಾರನು/ಳು ತನ್ನ ಪರವಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:

ನಾನು/ನಾವು.....ಈ ಮೂಲಕ ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿ.....ರವರನ್ನು ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ ನೇಮಿಸಿದ್ದು, ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

ಪೂರ್ತಿ ವಿಳಾಸ.....

ಪಿನ್‌ಕೋಡ್ ..... ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ :..... ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ.....

ಇ-ಮೈಲ್ ವಿಳಾಸ.....

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)