

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಮಗ್ರ ಲೋಕಪಾಲ (ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ಯೋಜನೆ 2021ರ ಪ್ರಮುಖ

ಅಂಶಗಳು

ಸಮಗ್ರ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2021 ನವೆಂಬರ್ 12, 2021ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ಲೋಕಪಾಲ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ತಟಸ್ಥಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಒಂದು ಲೋಕಪಾಲ' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಇದು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ (1) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2006; (2) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (3) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2019.

> **ಅನ್ವಯವಾಗುವಿಕೆ:** ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಘಟಕಗಳು (ಅಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು/ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು/ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ನಿರ್ವಹಕರು)

> **ಯೋಜನೆಯಡಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:**

- I. ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು: ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ (ಆರ್ ಇ) ಯಾವುದೇ ಕಾಯ್ದೆ/ಲೋಪವು ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆಗೆ ಕಾರಣವಾದಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
"ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಒಬ್ಬ ವಕೀಲನನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗದ ಹೊರತು) ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಲೋಕಪಾಲರ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರ್ಥ.
- II. ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ನೀಡಬಹುದಾಗಿದೆ:

ಎ) ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು

- i. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ; ಮತ್ತು
- ii ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಲೋಕಪಾಲಕ್ಕೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ.

b) ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ದೂರಿನ ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರಬಾರದು:

1. ಲೋಕಪಾಲರ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವಂತೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಲೋಕಪಾಲರಿಂದ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಕ್ಷಿದಾರರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನವರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರಲಿ ಅಥವಾ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೂ;
2. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಾಧಿಕರಣ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇದ್ದಲ್ಲಿ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಾಧಿಕರಣ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೂ, ಅರ್ಹತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

c) ದೂರು ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ವ್ಯಸನಕಾರಿ ಸ್ವಭಾವದಲ್ಲಿರುವುದು;

d) ಅಂತಹ ಕ್ಷೇಮಗಳಿಗಾಗಿ 1963ರ ಲಿಮಿಟೇಷನ್ ಕಾಯ್ದೆಯಡಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ;

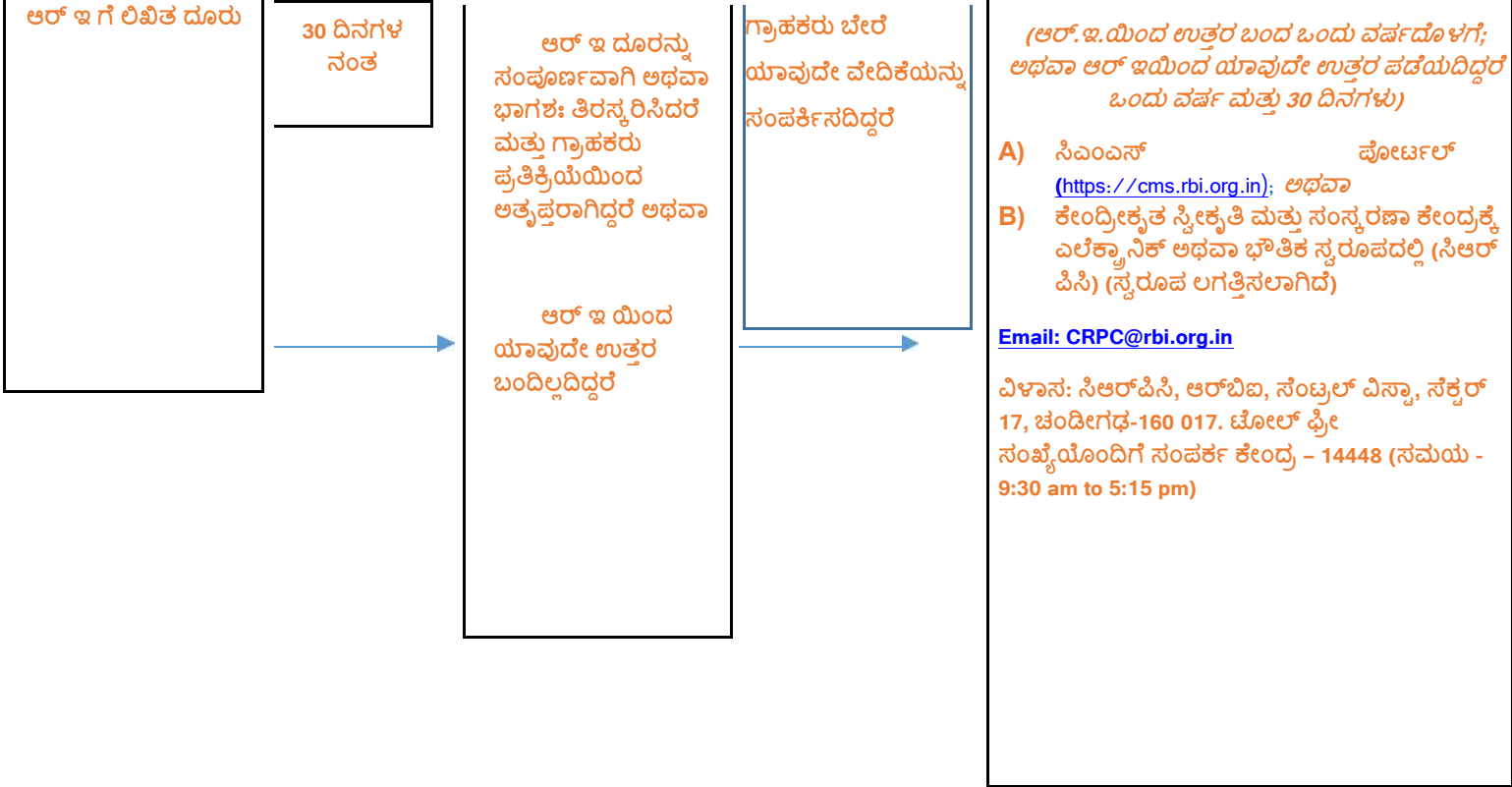
e) ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ 11ನೇ ಖಂಡದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು;

f) ದೂರುದಾರನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲನು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗದ ಹೊರತು ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದಾಗ.

III. ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವಿಕೆಗೆ ಆಧಾರಗಳೆಂದರೆ ಈ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದು-

- ಆರ್ ಇ ಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಆರ್ ಇ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಬರೆದಿಲ್ಲದಿರುವುದು;
- ಆರ್ ಇ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ದೂರುಗಳು;
- ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವ ವಿವಾದ;
- ಸೇವೆ ಆರ್ ಬಿಐನ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಲ್ಲದಿರುವುದು;
- ಆರ್ ಇ ಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- ಆರ್ ಇ ಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

> ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:



> ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ:

- ಲೋಕಪಾಲರ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ದೂರಿನ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು, ತೀರ್ಪು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (ಸಿಇಪಡಿ), ಆರ್ ಬಿಐ ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ದೂರುದಾರರು ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ನೀಡಿದ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕವಾಗಿದ್ದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಮುಂದಿನ ಅವಧಿಗೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡಬಹುದು.

> ಕೂತುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

- ಲೋಕಪಾಲರ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.
- ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ತಿಳಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಪರಿಹಾರ/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

ಸೂಚನೆ:

- ಇದೊಂದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.

□ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವಿದೆ.

ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಇನ್ಕ್ರೆಡ್ ರವರ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ www.incred.com ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ www.rbi.org.inನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಡಿ. ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಇದನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.