

ಅನುಬಂಧ 2: 2021 ರ ಸಮಗ್ರ ಮೇಲಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆ

2021 ರ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, (ಸ್ಕೀಮ್) ಅನ್ನು ನವೆಂಬರ್ 2021 ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಯಿತು.

ಈ ಯೋಜನೆ ಆರ್ ಬಿ ಐ ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ. ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಶನ್ ಆಕ್ಟ್, 1949 (1949 ರ 10), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆಯ ಸೆಕ್ಷನ್ 45 ಎಲ್, 1934 (1934 ರ 2), ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಹಾಗೂ ನಿರ್ಧರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಕಾಯ್ದೆ 2007 (2007 ರ 51) ಸೆಕ್ಷನ್ 18, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಉತ್ತರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಆರ್ ಬಿ ಐ ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಘಟಕಗಳು ನೀಡಿದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಉಚಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥವಾಗಿರುವ ಮೂಲಕ ಈ ಯೋಜನೆಯು 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಒಂದು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳೆಂದರೆ:

1. ದೂರುದಾರರು ಯಾವ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಸ್ಕೀಮ್ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಿನ್ಯಾಯಿ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ' ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, "ಸ್ಕೀಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿಮಾಡಲಾದ ಆಧಾರಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ" ಎನ್ನುವ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಯೋಜನೆಯು ಪ್ರತೀ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಛೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿದೆ.
4. ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಆರ್ ಬಿ ಐ, ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.
5. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯದ್ದಾಗಿದೆ.
6. ಆರ್‌ಬಿಐನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
7. ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ರಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಷನ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'ಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
- ಶುಲ್ಕರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಮತ್ತು ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು ಆರ್ ಬಿ ಐ ನ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.
8. ನೀವು ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಆರ್ ಬಿ ಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ (<https://cms.rbi.org.in>) ಪಡೆಯಬಹುದು.