

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026

ಮುಖ್ಯಾಂಶಗಳು

**Disclaimer**

"This document is a translation of the original English document. It has been prepared in good faith and is provided solely for the convenience of the reader to familiarize them with the original content. While efforts have been made to provide a helpful translation, the company assumes no liability or responsibility for any errors, omissions, or inaccuracies in the translated text. If a strict, legal, or precise interpretation of the text is required, readers are strongly advised to independently obtain an official, certified translation. In the event of any discrepancy or conflict between this translated version and the original English document, the original English text remains the sole authoritative and valid version."

"ಈ ದಾಖಲೆಯು ಮೂಲ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ದಾಖಲೆಯ ಅನುವಾದವಾಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ಸತ್ಯನಿಷ್ಠೆಯಿಂದ ತಯಾರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಓದುಗರು ಮೂಲ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಚಿತರಾಗಲು ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸಹಾಯಕವಾದ ಅನುವಾದವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲಾಗಿದೆಯಾದರೂ, ಅನುವಾದಿತ ಪಠ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ದೋಷಗಳು, ಲೋಪಗಳು ಅಥವಾ ನಿಖರತೆಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಅಥವಾ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಪಠ್ಯದ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಖರವಾದ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಓದುಗರು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಅನುವಾದವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬಲವಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಅನುವಾದಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ಮೂಲ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ದಾಖಲೆಯ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಅಥವಾ ಸಂಘರ್ಷ ಉದ್ಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಮೂಲ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಪಠ್ಯವು ಏಕೈಕ ಅಧಿಕೃತ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯ ಆವೃತ್ತಿಯಾಗಿ ಉಳಿಯುತ್ತದೆ."

## ರಿನರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026

### ಮುಖ್ಯಾಂಶಗಳು

1. ಈ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರಿನರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (ಆರ್‌ಬಿ-ಒಎಸ್), 2026 ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುವುದು. 2. ಈ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ನಿವಾರಣೆಗೆ, ಒಂದು ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ, ತ್ವರಿತ, ವಾದ-ವಿವಾದ ರಹಿತ ಪರ್ಯಾಯ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಇದರ ಗುರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

2. ಇದು ಜುಲೈ 1, 2026 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವುದು..

### ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

**ದೂರುನ ಆಧಾರಗಳು:** ಅವಾನ್ಸ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("AFSL") ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದಾಗಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆಯುಂಟಾಗಿ, ಅದರಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಖುದ್ದಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಆರ್ಬಿಒ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡು ಮತ್ತು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿ;

**ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅವಕಾಶವಿರುವುದಿಲ್ಲ:**

ದೂರುದಾರರು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, AFSL ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು:

- ಆ ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಆ ಉತ್ತರದಿಂದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗಿರಬಾರದು; ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು AFSL ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಲಭಿಸಿರಬಾರದು; ಮತ್ತು
- ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಕಾಲಮಿತಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಬಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ, ಇವೆರಡರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಂತರವೂ ಆ ದಿನಾಂಕದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಆರ್‌ಬಿಒ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

**ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಲ್ಲ:**

- ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ, ಆರ್‌ಬಿಒ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರಬಾರದು;
- ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ, ಆರ್‌ಬಿಒ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿರಬಾರದು ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಬಾರದು;
- ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮುಂದೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರಬಾರದು; ಅಥವಾ
- ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮುಂದೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿರಬಾರದು ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಬಾರದು.
- ದೂರು ಅವಹೇಳನಕಾರಿ ಅಥವಾ ಹಗುರವಾದ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳದ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿರಬಾರದು; ಮತ್ತು;
- AFSL ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ನೀಡಲಾದ ದೂರು, ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ 'ಪರಿಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ 1963' ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಕಾಲಮಿತಿಯು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ

ಮೊದಲೇ ಸಲ್ಲಿಕೆಯಾಗಿರಬೇಕು;

g) ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆ 11ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು;

ಉಪ-ನಿಬಂಧನೆ c ಮತ್ತು d ರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಅದೇ ದೂರುನೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರು, ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಾಧಿಕರಣದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಪರಾಧ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

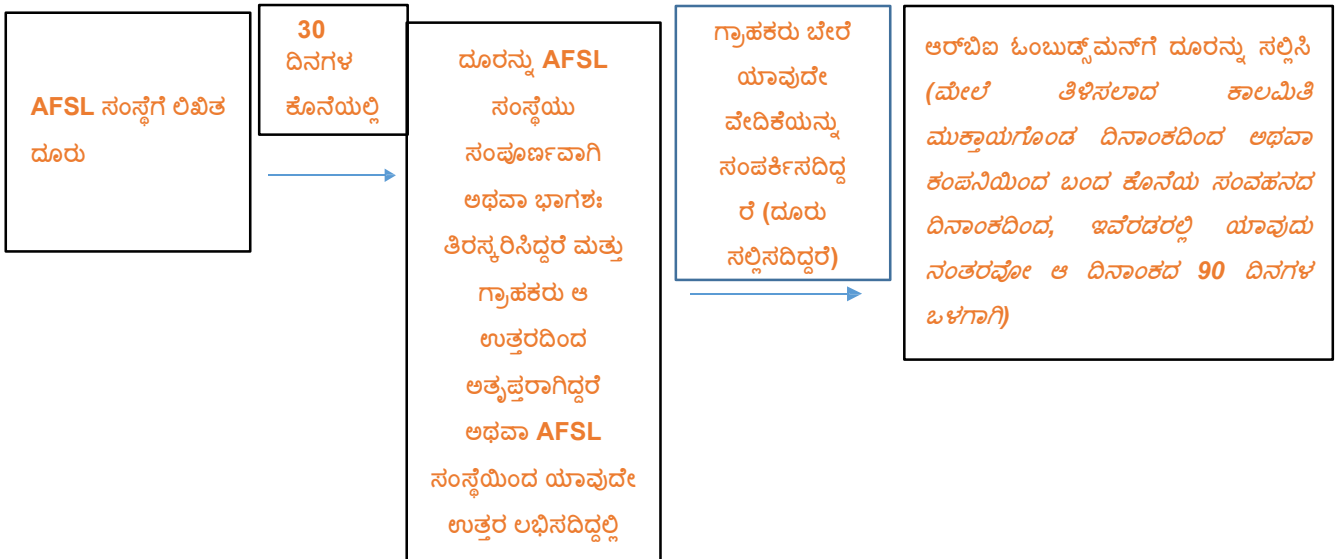
➤ ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಇರುವ ಆಧಾರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ

- AFSL ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಅಥವಾ ತೀರ್ಪುಗಳು;
- ಮಾರಾಟಗಾರ (Vendor) ಮತ್ತು AFSL ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- AFSL ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರದ ಸೇವೆ;
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- AFSL ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ;
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್‌ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಕಂಪನೀಸ್ (ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ಆಕ್ಟ್, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ; ಮತ್ತು
- ಈ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸದ AFSL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ.

### ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

(1) ದೂರನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೋರ್ಟಲ್ <https://cms.rbi.org.in> ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

(2) ದೂರನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್ (crpc@rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ (Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh – 160017) ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ (ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ) ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಅದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಮಾಡಿರಬೇಕು. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರನ್ನು AFSL ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು



ಸೂಚನೆ: ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ #14448 ಹೊಂದಿರುವ ಇಂಟರ್‌ಸ್ಟೇಟ್ ವಾಯ್ಸ್ ರೆನ್ಯೂಯಲ್ ಸಿಸ್ಟಂ (ಐವಿಆರ್‌ಎಸ್) ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯಲು ದೂರುದಾರರಿಗೆ 24x7 ಲಭ್ಯವಿದೆ. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 10:00 ರವರೆಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಹತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯ ಲಭ್ಯವಿದೆ..

➤ **ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ:**

- ದೂರುದಾರರು, ನಿಬಂಧನೆ 15(1)ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಆದೇಶದಿಂದ ಪೀಡಿತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಆದೇಶ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮಾಡದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿತ್ತು ಎಂದು ತೃಪ್ತಿಗೊಂಡರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು

“ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ” ಎಂದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಚಾರ್ಟರ್ಡ್ ಹೊಂದಿರುವ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕ;

“ಆದೇಶ” ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆ 15ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅದರ

ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನೀಡಲಾದ ನಿರ್ದೇಶನ;

➤ **ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:**

- ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು, ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು AFSL ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸತಕ್ಕದ್ದು
- ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಕ್ಷ್ಯದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ದೂರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ: -
  - a. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ದೂರಿನ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳನ್ನು AFSL ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದಾಗ; ಅಥವಾ
  - b. ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ (ಇದನ್ನು ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು) ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಾಗ; ಅಥವಾ
  - c. ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿ ಹಿಂಪಡೆದಾಗ; ಅಥವಾ
  - d. ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ದೂರುದಾರರು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಆಕ್ಷೇಪ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ್ದು, ಆದರೆ ಆ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಅರ್ಹತೆ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯಪಟ್ಟಾಗ; ಅಥವಾ
  - e. ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಎತ್ತಲಾದ ಕೆಲವು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು AFSL ಪರಿಹರಿಸಿದ್ದು, ಇನ್ನುಳಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಂತೆ, ಈ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ AFSL ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯೂನತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಗಣನೆಗೆ ಅರ್ಹವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.

**ಸೂಚನೆ:**

- ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ / ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು.
- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ / ವೇದಿಕೆ / ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ, ಅದಾಗ್ಯೂ ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಆತ/ಆಕೆ ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf). ಅನ್ನು ನೋಡಿ.
- ಈ ಯೋಜನೆ ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ