ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ & ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

Piramal Finance

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ಮುಖ್ಯ ಲಕ್ಷಣಗಳು

ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಹಿತದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತ, ಸಮರ್ಥ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತಗೊಳಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮೂರು ಹಿಂದಿನ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಒಂದೇ ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಂಯೋಜಿಸಿದೆ-ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಯೋಜನೆ, 2021:

(i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಯೋಜನೆ, 2006,
(ii) ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಯೋಜನೆ, 2018, ಮತ್ತು
(iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಯೋಜನೆ, 2019.

ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು:

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

- ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (PFL) ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಲೋಪ.
- ದೂರನ್ನು PFL ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದೆ; ಅಥವಾ
- PFL ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ
- ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ PFL ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಂದಿಲ್ಲ (RBI ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಹೊರಗಿಡುವಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ).

ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮುಖಾಂತರ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: https://cms.rbi.org.in/
- ದೂರುಗಳನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿಯೂ ಅಥವಾ ಅಂಚೆ ಮತ್ತು ಕೈಯಿಂದ ತಲುಪಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿಯೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅವುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು RBI ನ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಳಾಸ-4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160017 ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ-14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ)

1 ವರ್ಷ 30 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವಿಳಂಬವಾಗದಿರಬೇಕು, PELನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಸಿಗದಿದ್ದರೆ

ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (PFL) ಗೆ ಲಿಖಿತ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ. → ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ. → ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ (PFL ನಿಂದ ಉತ್ತರ ಬಂದ 1 ವರ್ಷದ ನಂತರ ಅಲ್ಲ)

30 ದಿನಗಳ ನಂತರ

ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಫೋರಮ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸದಿದ್ದರೆ

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ನಿಂದ ಪ್ರಶಸ್ತಿ

- ದೂರುದಾರರು ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು PFL ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- ಅಂತಹ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ PFL ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ನೀಡಿದ ನಿರ್ಧಾರ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪನ್ನು ಒಪ್ಪದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಈ ಮನವಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ಅವರು ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಲಾಖೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರಾಗಿದ್ದಾರೆ.

ಸೂಚನೆ:

- ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ /ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು.
- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ವೇದಿಕೆ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವಿದೆ, ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವರು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮ್ಯಾನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf ನೋಡಿ
- ಈ ಯೋಜನೆಯು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

(PFL ಎಂದರೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್)