

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳು

ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಹಿತದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, RBI ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆ 2026 ಅನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿದೆ.

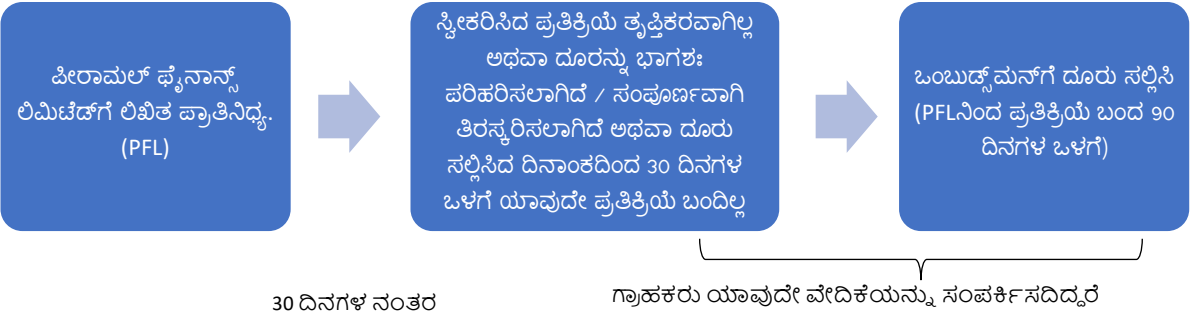
ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಾರಣಗಳು:

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

- ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಒಂದು ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪ, ಇದು ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (PFL) ನಿಯಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ನ್ಯೂನತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯನ್ನುಂಟುಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದೇ ಇರಬಹುದು.
- ದೂರನ್ನು PFL ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ/ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಿದರೆ; ಅಥವಾ
- PFL ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅತ್ಯಪ್ಪಿಕರವಾಗಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
- ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ PFLನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ (RBI ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 ರ ಪ್ಯಾರಾ 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ದೂರಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು)

ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳು ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರಿನ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು PFLನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಜೊತೆಗೆ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.
- ದೂರನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು: <https://cms.rbi.org.in/>
- ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು: crpc@rbi.org.in
- ಅಂಚೆ ಮತ್ತು ಕೈಯಿಂದ ತಲುಪಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು RBI ನ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿಯೂ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ವಿಳಾಸ - 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017



RBI ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ನಿಂದ ಪರಿಹಾರ

- ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸದ ಹೊರತು, RBI ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಬಹುದು:
 - (a) ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
 - (b) RBI ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಮಗ್ರಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಮಸ್ಯೆಯು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ.
- ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಮತ್ತು PFLಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ದೂರುದಾರರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ PFLಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- PFL ಅಂತಹ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು RBI ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ಗೆ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪ್ಯಾರಾ 17 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು, ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ಧಾರ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು, ಅವರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್

ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಇಲಾಖೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಹೊಂದಿರುವ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರಾಗಿದ್ದಾರೆ.

ಸೂಚನೆ:

- ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್/ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್ ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು.
- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ ವೇದಿಕೆ/ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಆದಾಗ್ಯೂ ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವರು RBI ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಯೋಜನೆಯ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ,
https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf ನೋಡಿ
- ಈ ಯೋಜನೆಯು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ

(PFL ಎಂದರೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್)