

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 - ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

ಈ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-IOS), 2026 ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯ ಉದ್ದೇಶವು, ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದ, ಶೀಘ್ರಗತಿಯ, ವಿವಾದಾತ್ಮಕವಲ್ಲದ ಪರ್ಯಾಯ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿದೆ.

ಇದು ಜುಲೈ 1, 2026 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ.

➤ **ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ : ಈ ಯೋಜನೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಂತ್ರಿತ NBFC ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ**

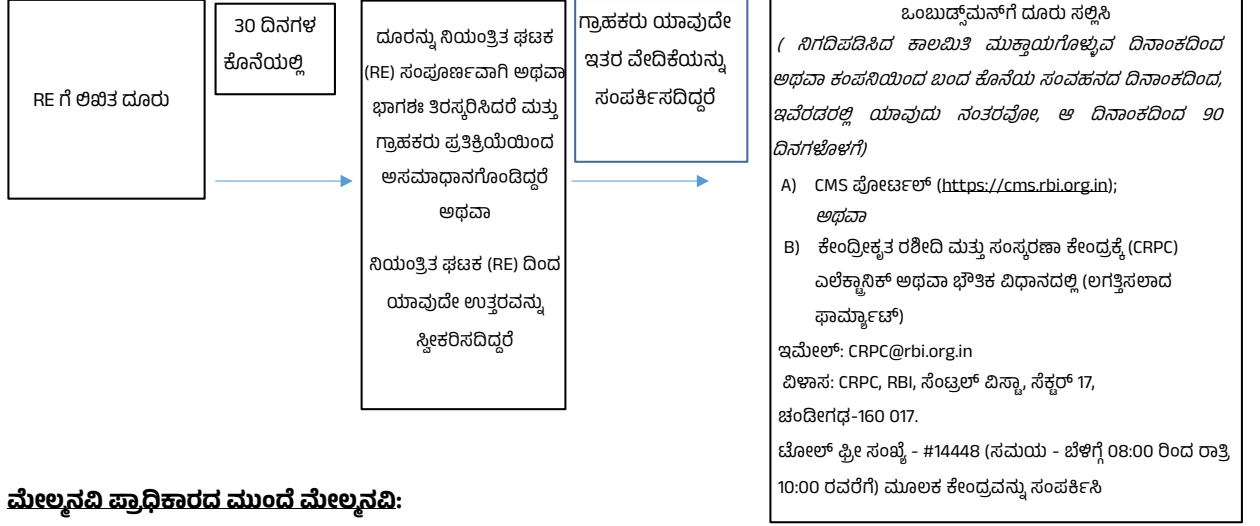
(ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು, ಕೋರ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಕಂಪನಿ (CIC), ಇನ್‌ಫ್ರಾಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್ ಡೆವ್ಲಪ್‌ಮೆಂಟ್-ನಾನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ (IDF-NBFC), ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಇನ್‌ಫ್ರಾಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (NBFC-IFC), ನಾನ್-ಆಪರೇಟಿವ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಹೋಲ್ಡಿಂಗ್ ಕಂಪನಿ (NOFHC), ಪ್ರೈಮರಿ ಡಿಲರ್ಸ್ (PDs), ಮಾರ್ಕೆಟ್‌ಗೇಜ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಕಂಪನಿಗಳು (MGC)ಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಎಲ್ಲಾ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿಗಳು: (ಎ) ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದಿವೆ; ಅಥವಾ (ಬಿ) ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಿತ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್‌ನ ದಿನಾಂಕದಂದು 100 ಕೋಟಿ ರೂಪಾಯಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಸ್ತಿ ಗಾತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ;

➤ **ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:**

- I. **ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು:** ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("HFS") ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯಾವುದೇ ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ಕೊರತೆಯಿಂದ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- II. **ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ:** ಅಂದರೆ, ದೂರುದಾರರ ಪರವಾಗಿ RBI ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ವಕೀಲರೇ ಪೀಡಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಹೊರತು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿ.
- III. **ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ:** ಅಂದರೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ; ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯನ್ನುಂಟುಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದೇ ಇರಬಹುದು.
- IV. **ದೂರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ, ಹೊರತು:**
 - a. ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ದೂರುದಾರರು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು
 - i. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದರೆ ಹಾಗೂ ದೂರುದಾರರು ಆ ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿರದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ದೊರಕಿರದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
 - ii. ಮೇಲಿನಂತೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಬಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ, ಇವೆರಡರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಂತರವಾಗುತ್ತದೆಯೋ, ಆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಬೇಕು;
 - b. ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿರುವ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟದ್ದಾಗಿರಬಾರದು:

- i. RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿಯಿರುವುದು ಅಥವಾ ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿ ಬಂದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಬಂದಿರಲಿ, RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ಅದರ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಅಂಶಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ್ದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ವಿಚಾರಿಸಿದ್ದಾಗಲಿ.
 - ii. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥರ ಮುಂದೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿಯಿಲ್ಲದಿರಬೇಕು; ಅಥವಾ ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರದಿದ್ದರೂ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ವಿಷಯದ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಅಂಶಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಬಾರದು ಅಥವಾ ನಿರ್ಧರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಬಾರದು.
 - c. ದೂರು ದುರುಪಯೋಗಪೂರಿತ, ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿ ಉಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿರಬಾರದು;
 - d. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರು, ಅಂತಹ ಹಕ್ಕು ದಾವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಬೇಕು;
 - e. ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ವಿಧಿ 11ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;
 - f. ದೂರನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು; ಆದರೆ ವಕೀಲರೇ ಪೀಡಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಅವರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- V. ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರಲು ಕಾರಣಗಳು ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ ಉದಾಹರಣೆಗೆ -
- a. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
 - b. ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
 - c. ನ್ಯಾಯಾಂಗ/ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೂರು;
 - d. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳು;
 - e. RBI ಯ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಇಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
 - f. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
 - g. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.
 - h. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಿರುವ ದೂರು; ಮತ್ತು
 - i. ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಪಡಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ.

➤ **ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:**



➤ **ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ:**

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವುದರಿಂದ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡ ದೂರುದಾರರು, ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರು ತಿರಸ್ಕಾರದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ, RBI ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (CEPD) ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕ ಕಾರಣವಿತ್ತು ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ತೃಪ್ತಿಪಟ್ಟರೆ, ಅದು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

➤ **ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ**

- ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.
- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಸಮನ್ವಯ ಹಾಗೂ ಸೌಹಾರ್ದದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತಾರೆ. ಯಾವುದೇ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಪು/ಅದೇಶ ಹೊರಡಿಸಬಹುದು.
- ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
 - a. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ದೂರುವನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
 - b. ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ (ಅದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ) ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
 - c. ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿ ತಮ್ಮ ದೂರುವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ.

ಗಮನಿಸಿ:

- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದೆ.
- ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವಿದೆ.
- ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರುವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವಿದೆ, ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವುದು: (ಎ)ಕಲಂ 10ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಣಾರ್ಹವಲ್ಲ; ಅಥವಾ (ಬಿ) ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಕೇಳುವ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿದೆ.

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು: (ಎ) ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ ಇಲ್ಲ; ಅಥವಾ (ಬಿ) ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕೇಳಲಾದ ಪರಿಹಾರವು, ಕಲಂ 8(3)ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ (ಸಿ) ದೂರುದಾರರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಪರಿಶ್ರಮದೊಂದಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ (ಡಿ) ದೂರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಮರ್ಪಕ ಕಾರಣವಿಲ್ಲದೆ ಇದ್ದರೆ; ಅಥವಾ (ಇ) ದೂರಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ವ್ಯಾಪಕವಾದ ದಾಖಲೆ ಸಾಕ್ಷ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಸಾಕ್ಷ್ಯಗಳ ಪರಿಗಣನೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದು, ಅಂತಹ ದೂರಿನ ತೀರ್ಮಾನಕ್ಕೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ (ಎಫ್) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ, ಹಾನಿ ಅಥವಾ ಅಸೌಕರ್ಯ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ.

ದಯವಿಟ್ಟು ನೋಡಿ:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf