

**ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 - ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯ ಗಳು**

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು 'ಒನ್ ನೇಷನ್ ಒನ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್' ಅನ್ನು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು RBI ಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019 ಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ.

➤ **ಅನ್ವಯಿಕೆ:** ಈ ಯೋಜನೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಂತ್ರಿತ NBFC ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ

- ಎಲ್ಲಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಪರಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಸೂಚಿತವಲ್ಲದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ಅರ್ಬನ್) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹಿಂದಿನ ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್ ದಿನಾಂಕದಂದು 50 ಕೋಟಿ ರೂಪಾಯಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಠೇವಣಿಗಳ ಗಾತ್ರ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷ;
- (ಎ) ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ); ಅಥವಾ (ಬಿ) ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್ ದಿನಾಂಕದಂದು 100 ಕೋಟಿ ರೂಪಾಯಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸ್ವತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ;
- ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು.

➤ **ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:**

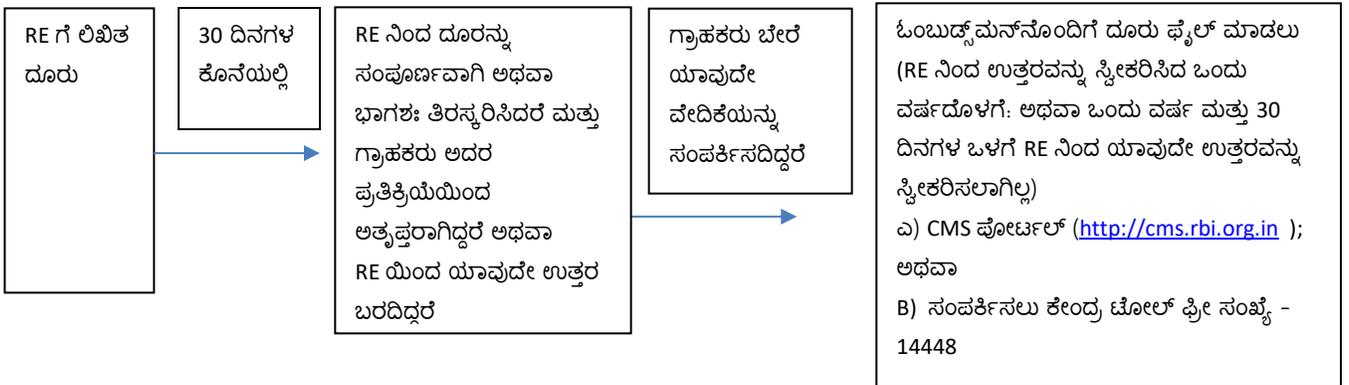
- ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು:** ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ (RE) ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯ/ಲೋಪಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. "ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಒಬ್ಬ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ:** ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.
- ದೂರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ, ಇವುಗಳನ್ನು ಹೊರತು:**
  - ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದು ಮತ್ತು
    - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
    - ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ:
    - ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ಅಥವಾ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾದ, ಒಂದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಕ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನವರ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ

- ii. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ.
- c. ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ನಿಷ್ಪ್ರಯೋಜಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವವಲ್ಲ;
- d. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;
- e. ಸ್ಕ್ರೀಮ್‌ನ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;
- f. ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಹೊರತು ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ

**IV. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದರೆ ಕಾರಣಗಳು ಇಂತಹ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ**

- a. RE ಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- b. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು RE ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- c. ದೂರುಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸದಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಭ;
- d. RE ನ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- e. ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ;
- f. ಸೇವೆಯು RBI ಯ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲ;
- g. RE ಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- h. RE ಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ
- i. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯಿದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- j. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ.

➤ **ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:**



➤ **ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮೊದಲು ಮೇಲ್ಮನವಿ ನೀಡುವುದು:**

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕಾರ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ನೊಂದ ದೂರುದಾರರು, ಸ್ವೀಕೃತಿ ಆದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (CEPD), RBI ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

- ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ದೂರುದಾರರು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

➤ **ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ**

- ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು.
- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತಾನೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- ದೂರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
  - ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಅದನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
  - ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ (ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ) ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
  - ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಹಿಂಪಡೆದಿದ್ದರೆ.

➤ **ಸೂಚನೆ:**

- ಇದು ವಿವಾದದ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.
- ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವಿದೆ.
- ಡೆಫ್ಯೂಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು: (a) ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ (b) ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದೆ.
- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು: (a) ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ (b) ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕೋರಿದ ಪರಿಹಾರವು ಷರತ್ತು 8 (2) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ (c) ದೂರುದಾರರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ (d) ದೂರು ನೀಡಲು ಯಾವುದೇ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿಲ್ಲದೆ ಹೋದರೆ; ಅಥವಾ (e) ದೂರಿಗೆ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ಸಾಕ್ಷ್ಯ ಚಿತ್ರ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಇರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಂತಹ ದೂರಿನ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ (f) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.

ದಯವಿಟ್ಟು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ:

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_amendments05082022.pdf)