

ಆರ್‌ಬಿಐ- ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬಡ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (ಆರ್‌ಬಿಐ -ಐಒಎಸ್) 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬಡ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಂದು ಚಾಲನೆ ನೀಡಿತು.

ಯೋಜನೆಯ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಇವೆ:

- ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ದೂರುದಾರರ ವಿಳಾಸ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆ (ಆರ್‌ಇ) ಅಥವಾ ಶಾಖೆಯ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ದೇಶದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಿಂದಲಾದರೂ ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ನಲ್ಲಿ ರಿಸೀವ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರಾಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
- ದೇಶದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಿಂದಲಾದರೂ ಭೌತಿಕ ಇಮೇಲ್ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಒಂದು ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಒಂದು ಇಮೇಲ್.
- ಆನ್ಲೈನ್ ದೂರು ನೋಂದಣಿ ಮಾಡಿದಾಗ ದೂರುದಾರನಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿ.
- ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯ ರಿಯಲ್ ಟೈಮ್ ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್ ನ ಸೌಲಭ್ಯ.
- ಸಿಎಂಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸೌಲಭ್ಯ.
- ದೂರಿನ ನಿರ್ಣಯ ಮುಕ್ತಾಯ ತಿಳಿಯಪಡಿಸುವ ವಿವರವಾದ ಪತ್ರ.

ಯೋಜನೆಯು 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ'ಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ನ್ಯೂನತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ, ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಒಂದು ಮೂಲದಂತೆ ವಿನಾಯಿತಿಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಟ್ಟಿ ಇರುವ ಕಾರಣ ಇದು ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಾನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು.

ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

- ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುದಾರ ಮೊದಲಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಆರ್‌ಇ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು. ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಆರ್‌ಇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡದೇ ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ/ಭಾಗಶಃ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಇ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಪರಿಹಾರದಿಂದ ದೂರುದಾರ ತೃಪ್ತನಾಗದೇ ಇದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು RB-IOS, 2021 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
- ಒಂದುವೇಳೆ ಆರ್‌ಇ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮೊದಲು ದೂರು ದಾಖಲಿಸದೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬಡ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದರೆ, ಅಥವಾ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಆರ್‌ಇ ಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಾರದೇ ಇದ್ದರೆ, ಆಗ ದೂರನ್ನು RB-IOS, 2021 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬಡ್‌ಮನ್ ಗೆ (ಆರ್‌ಬಿಐಓ) ಆರ್‌ಇ ಅವರಿಂದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಬಾರದೇ ಇದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗಾಗಿ ಮತ್ತು , ಆರ್‌ಇ ಅವರಿಗೆ ರೆಪ್ರೆಸೆಂಟೇಷನ್ ನೀಡಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ದೂರು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ.

ಈ ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬಡ್‌ಮನ್ ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು ನೀಡಬಾರದು:

- ಓಂಬಡ್‌ಮನ್/CEPC ಅವರೊಂದಿಗೆ ಈಗಾಗಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿದಂತಹ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಅದೇ ರೀತಿಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ (ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಅಧಿಕ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿರಬಹುದಾದ) ಆರ್‌ಬಿಐಓ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿರುವ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳು.
- ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳು ; ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮೆರಿಟ್ ಗಳು, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ, ಅದೇ ದೂರುದಾರನಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಅಧಿಕ ದೂರುದಾರರು ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು.
- ಶಾಸಕಾಂಗದ ಅಥವಾ ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಕಾನೂನುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಇ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಂಡಿರುವ ವಿವಾದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು.
- ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು (ವಕೀಲರು ಸ್ವತಃ ದೂರುದಾರರಾಗಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಭ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

- ಆನ್ಲೈನ್ - <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಆರ್ ಬಿಐ ನ ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ನಲ್ಲಿ.
- ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಅನುಬಂಧ ಎ ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವ ಫಾರಂ ನಲ್ಲಿ "ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ನಲ್ಲಿ ರಿಸೀವ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರಾಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಚಂಡೀಗಢ್ - 160017" ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೌತಿಕ ದೂರು (ಪತ್ರ/ಅಂಚೆ).
- ದೂರುಗಳನ್ನು (crpc@rbi.org.in). ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆ.