

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಕ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಚಾರ್ಟರ್ಡ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ (SC ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್) ಲಭ್ಯವಿರುವ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು:

ಹಂತ 1:

- ನಮ್ಮ ಫೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ **1800 209 0505** ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ [ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:30 ರವರೆಗೆ]
- ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು.
- ನಮಗೆ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ **SCCapital.customercare@sc.com** ಅಥವಾ ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ:

ಸ್ಕ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಚಾರ್ಟರ್ಡ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

12 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕ್ರೆಸೆಂಜೊ, ಸಿ 38/39, ಜಿ-ಬ್ಲಾಕ್,

ಬಾಂದ್ರಾ ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್ (BKC),

ಬಾಂದ್ರಾ (ಪೂರ್ವ), ಮುಂಬೈ - 400051

ಹಂತ 2:

ನಿಮ್ಮ ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರಿಗೆ SCCapital.customercare@sc.com ಇಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನಿಮಗೆ ತೃಪ್ತಿ ತರದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಇವರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು

ಶ್ರೀ ಸಾಕ್ಷಿ ಕಪೂರ್, ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO)

Sakshi.Kapoor@sc.com.

ನೀವು 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತೀರಿ.

ಹಂತ 3:

ನಿಮ್ಮ ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರಿಗೆ SCCapital.customercare@sc.com ಇಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನಿಮಗೆ ತೃಪ್ತಿ ತರದಿದ್ದರೆ, ನೀವು SCCapital.CEO@sc.com ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು

RBI ಶಿಫಾರಸಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, SC ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಸೃಜಿಸಿದೆ. ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಆಂತರಿಕ ಓಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ವತಂತ್ರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು SC ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್‌ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಆಂತರಿಕ ಓಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಿರ್ಧಾರವು SC ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್‌ಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ನೀವು ಇನ್ನೂ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಗ್ಗೆ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ SC ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್‌ನಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಓಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಪೋರ್ಟಲ್ <https://cms.rbi.org.in> ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ crpc@rbi.org.in ಗೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು:

1. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1934, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯ್ದೆ, 1949 ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2007 ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 (2005 ರಲ್ಲಿ 30) ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭಾರತದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಯೋಜನೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
2. "ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆ" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಗಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆ;
3. "ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಇಲಾಖೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕ
4. ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ವಹಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಓಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮತ್ತು ಉಪ ಓಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಆಗಿ ನೇಮಿಸಬಹುದು.

5. ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಅಥವಾ ಉಪ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ನೇಮಕಾತಿಯನ್ನು ಒಂದು ಬಾರಿಗೆ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಅವಧಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

6. ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು <https://cms.rbi.org.in> ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂಚೆ ಮತ್ತು ಕೈಯಿಂದ ವಿತರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ (ಇ-ಮೇಲ್) ಮತ್ತು ಮುದ್ರಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.

7. ದೂರನ್ನು ಮುದ್ರಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಮುದ್ರಿತ ದೂರನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

8. ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಂಬಡ್ಡಮನ್/ಉಪ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಾರೆ.

9. ಆದೇಶ ನೀಡಬಹುದಾದ ಹಾಗೂ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ದಾವೆಯ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ, ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ 20 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ದೂರುದಾರರ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ವೇದನೆಗಾಗಿ ಒಂದು ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಆದೇಶಿಸಬಹುದು.

10. ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ಒಂಬಡ್ಡಮನ್‌ಗೆ ಅಧಿಕಾರವಿದೆ. ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 14 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಉಪ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್‌ಗೆ ಅಧಿಕಾರವಿರುತ್ತದೆ.

11. ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆಗೆ ಕಾರಣವಾದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 3(1)(ಸಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

12. ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಇರುವಂತಿಲ್ಲ:

ಎ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ

ಬಿ. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ.

ಸಿ. ಒಂಬಡ್ಡಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ.

ಡಿ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

ಇ. ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ.

ಎಫ್. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಇಲ್ಲದ ಸೇವೆ

ಜಿ. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು

ಎಚ್. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ

ಐ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ವಿವಾದ

ಜೆ. ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸೇರಿಲ್ಲದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ

13. ಯೋಜನೆಯಡಿ ಈ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:

i. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ದೂರುದಾರರು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು –

ದೂರನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

ii. ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ದೂರಿಗೆ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಗೆ ನೀಡಬೇಕು.

ಬಿ. ಈಗಾಗಲೇ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ದೂರು ಇರುವಂತಿಲ್ಲ –

i. ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ, ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಮೂಲಕ ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಿರುವುದು.

ii. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ

ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ, ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ಅಥವಾ ಆದ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳು.

ಸಿ. ದೂರು ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ದುರುದ್ದೇಶಪೂರಿತವಾಗಿಲ್ಲ.

ಡಿ. ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ದೂರು ನೀಡಿರುವುದು

ಇ. ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿರುವುದು

ಎಫ್. ದೂರನ್ನು ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರು ಸಂತ್ರಸ್ತರಾಗಿಲ್ಲದ ಹೊರತು ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಿರುವುದು.

14. ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ರೀತಿಯ ದೂರುಗಳನ್ನು ಯೋಜನೆಯಡಿ ಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಂದರ್ಶನದೊಂದಿಗೆ ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

15. ಷರತ್ತು 12 ಮತ್ತು 13 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

16. ಉಳಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರುದಾರರ ಸೂಚನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಕಚೇರಿಗಳಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಹ ಅದರ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶನದೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

17. ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

18. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು, ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರಿನಲ್ಲಿರುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರವಾಗಿ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಅದರೊಂದಿಗೆ ಆಧರಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಮುಂದೆ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

19. ದೂರು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಭೆ ನಡೆಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.

20. ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಇತ್ಯರ್ಥವಾದರೆ, ಅದನ್ನು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಂಡು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ನಂತರ, ಇತ್ಯರ್ಥದ ಸಂಗತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು, ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಬಹುದು, ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಬಹುದು.

21. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

ಎ. ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿಕೊಂಡರೆ; ಅಥವಾ

ಬಿ. ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ (ದಾಖಲಿಸಬಹುದು) ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ; ಅಥವಾ

ಸಿ. ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ವಾಪಸ್ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ.

22. ಈ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಿರುವುದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಉಪ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಅಥವಾ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

ಎ. ಷರತ್ತು 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

ಬಿ. ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದೆ.

23. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

ಎ. ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ ಇಲ್ಲ; ಅಥವಾ

ಬಿ. ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕೋರಿದ ಪರಿಹಾರವು ಷರತ್ತು 8(2) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಒಂಬಡ್ಸಮನ್‌ನ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೀರಿದೆ; ಅಥವಾ

ಸಿ. ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಿದಾಗ ದೂರುದಾರರು ದೂರನ್ನು ನಡೆಸಿರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಡುಬರುವುದು; ಅಥವಾ

ಡಿ. ದೂರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸೂಕ್ತ ಕಾರಣವಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

ಇ. ದೂರಿಗೆ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಮತ್ತು ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಅಂತಹ ದೂರಿನ ತೀರ್ಪು ನೀಡಲು ಸೂಕ್ತವಲ್ಲ; ಅಥವಾ

ಎಫ್. ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ.

24. ದೂರುದಾರರು, ಷರತ್ತು 15(1) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಅಥವಾ ಷರತ್ತು 16(2)(c) ರಿಂದ 16(2)(f) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾಗಿದ್ದರೆ, ತೀರ್ಪು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

25. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶವು, ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಷರತ್ತು 15 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪಿನಂತೆಯೇ ಅಥವಾ ಷರತ್ತು 16 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಆದೇಶದಂತೆಯೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ
ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು