

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವಿಚಾರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆ, 2021

ಮುಖ್ಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

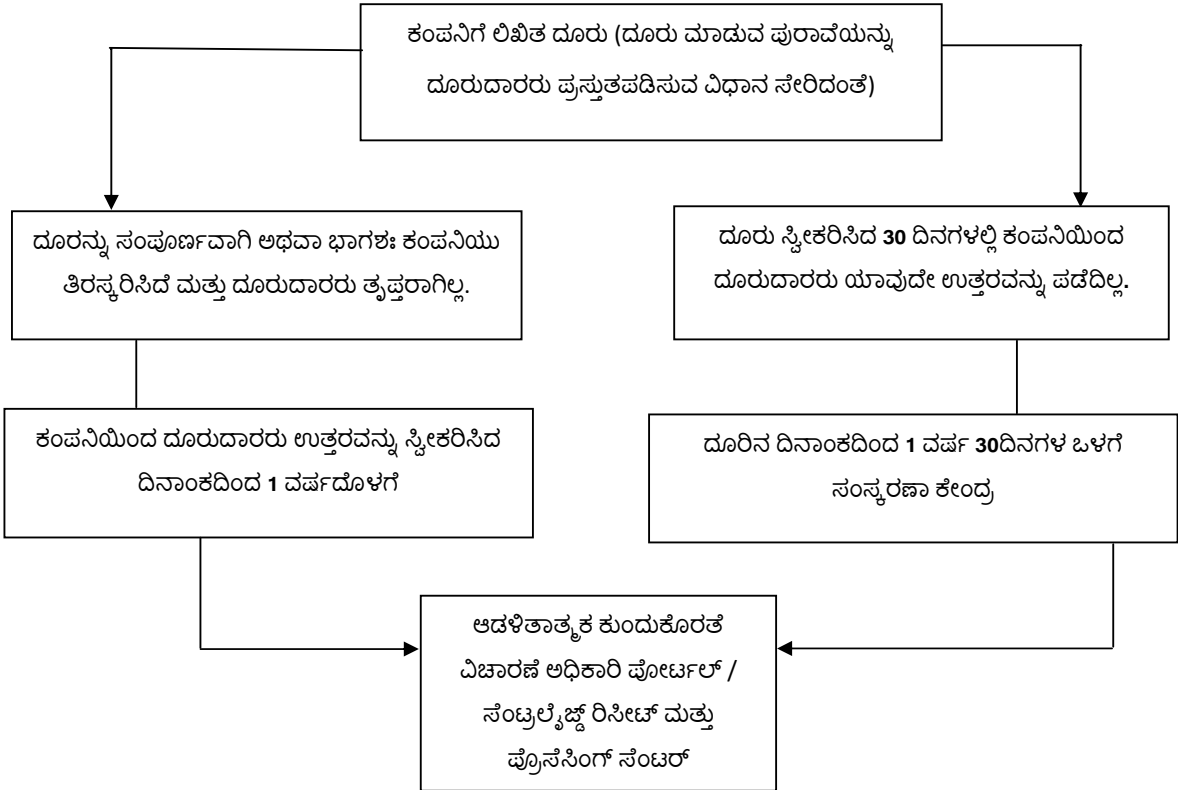
ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ :

ಸ್ವೀಮ್‌ನಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು (ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ) ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕದಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಯೋಜನೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ; ಈ ಸ್ವೀಮಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಮಟ್ಟಿಗೆ.

<p>ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ತುಂಬಲು ಆಧಾರಗಳು :-</p>	<p>ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್/ ನೋ ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವಿಕೆಗೆ ಆಧಾರಗಳು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ: -</p>
<p>ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಪೂನಾವಲ್ಲ ಫಿನ್ಯಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ) ನ ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ನೊಂದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;</li> <li>• ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವೆಂಡರ್ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;</li> <li>• ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವಿಚಾರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದ ದೂರು;</li> <li>• ಕಂಪನಿಯ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು;</li> <li>• ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ;</li> <li>• ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪರಿಧಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;</li> <li>• ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದಗಳು;</li> <li>• ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.</li> <li>• ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ದೂರು ತನಿಖಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ದೂರನ್ನು ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪಕ್ಷಕಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ; ಮತ್ತು</li> <li>○ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು; ಅಥವಾ</li> </ul> </li> </ul>

	<p>ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ದೂರು ಮಾನಹಾನಿಕರ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳದ ಸ್ವಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ;</li> <li>• ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ;</li> <li>• ಸ್ವೀಮ್‌ನ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ;</li> <li>• ದೂರುದಾರರು ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಿಲ್ಲ (ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗದ ಹೊರತು).</li> </ul>
--	---

ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು?



ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತನಿಖಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಸಂಖ್ಯಾಪ್ರಾಧಿಕಾರಿ ರಿಸೀಟ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೊಸಿಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:-

1. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್ ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
2. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸಂಖ್ಯಾಪ್ರಾಧಿಕಾರಿ ರಿಸೀಟ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೊಸಿಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
3. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ದೂರು ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು (ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ) ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಸಂಖ್ಯಾಪ್ರಾಧಿಕಾರಿ ರಿಸೀಟ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೊಸಿಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ (CRPC) ವಿವರಗಳು

ಸಂಖ್ಯಾಪ್ರಾಧಿಕಾರಿ ರಿಸೀಟ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೊಸಿಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ (CRPC)

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿನ್ಯಾಸ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017

ಇಮೇಲ್ :- [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448

1. ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ತನಿಖಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ?
  - ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವಿಚಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿವೆ
  - ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ-> ಸಂಧಾನವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಪೀಲ್/ಆರ್ಡರ್ ನೀಡಬಹುದು
2. ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವಿಚಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನು ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?  
ಹೌದು, ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತನಿಖಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮೇಲ್ಮನವಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ  
> ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಇಲಾಖೆಯ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ ಇನ್ ಚಾರ್ಜ್ ಅಪೀಲ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.