

ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್-2021

ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

ಅನ್ವಯ:

ಈ ಸ್ಕೀಮ್ ನಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪೆನಿಗಳ ಅಥವಾ ಒಂದು ಸಿಸ್ಟಮ್ ಪಾರ್ಟಿಸಿಪಂಟ್ (ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಪಾಲ್ಗೊಂಡ ವ್ಯಕ್ತಿ) ಅಥವಾ ಕಾಲಾನುಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಘಟಕಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಆ ಸ್ಕೀಮಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಲಾಗಿರದಷ್ಟರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಇರುವ ಆಧಾರಗಳು	<u>ದೂರುಗಳು ಉರ್ಜಿತ ಯೋಗ್ಯವಲ್ಲದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳು/ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೇವಾನೂನತೆಗೆ ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವಂತಿಲ್ಲ</u>
<p>ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕನು ಬೇರರ್ ಫಿನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪೆನಿ)ಯ ಕಾರ್ಯ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಲೋಪದಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸಿದ ಸೇವಾ ನೂನತೆಯಿಂದ ಬಾಧೆಗೊಳಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ, ಆತನು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸ್ಕೀಮಿನಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲ್ಪಟ್ಟಂತಿರುವ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.</p>	<ul style="list-style-type: none">• ಕಂಪೆನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ• ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಹಾಗೂ ಕಂಪೆನಿಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ• ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸದೇ ಇರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು• ಕಂಪೆನಿಯ ಅಡಳಿತ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು• ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಶಾಸನ ಜ್ಯಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಂಪೆನಿಯು ಕ್ರಮ ತೊಡಗಿಸಿರುವ ಒಂದು ವಿವಾದ• ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಹೊರಗಿರುವ ಒಂದು ಸೇವೆ• ಕಂಪೆನಿ ಹಾಗೂ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ• ಕಂಪೆನಿಯ ಕಾರ್ಮಿಕ-ಮಾಲಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿವಾದ• ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ-

	<p>ಅದೇ ದೂರುದಾರನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಯಾ ಒಬ್ಬರಿಗಿಂತ ಅಧಿಕ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಪಕ್ಷದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ, ಒಂಬುಡ್ಸುಮೆನಿನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸುಮೆನಿನಿಂದ ಇತ್ಯರ್ಥ ಗೊಂಡಿರುವ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರುಗಳು</p> <p>ಅದೇ ದೂರುದಾರನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಯಾ ಒಬ್ಬರಿಗಿಂತ ಅಧಿಕ ದೂರುದಾರರಿಂದ/ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪಕ್ಷದವರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ಟ್ರಿಬ್ಯೂನಲ್ ಅಥವಾ ಆರ್ಟಿಟ್ರೇಟರ್ ಅಥವಾ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿಯಿರುವ, ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ಟ್ರಿಬ್ಯೂನಲ್ ಅಥವಾ ಆರ್ಟಿಟ್ರೇಟರ್ ಅಥವಾ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಂಡಿರುವ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರುಗಳು</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಅಸಭ್ಯ ಅಥವಾ ಅಪ್ರಯೋಜಕ ಅಥವಾ ಅಸಂಬದ್ಧ ಸ್ವರೂಪದ ದೂರುಗಳು • ಸದ್ರಿ ಧಾವೆಯ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಕಾಲಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿರುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಕಂಪೆನಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು • ಯಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 11ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರನಿ ಒದಗಿಸದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, • ದೂರನ್ನು ದೂರುದಾರರು ವೈಯುಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಇತರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ
--	---

ಗ್ರಾಹಕನು ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು?

ಕಂಪೆನಿಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು (ಕಂಪೆನಿಗೆ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರನು ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ)

<p>ದಾಖಲಿಸಿದ ದೂರು ಕಂಪೆನಿಯಿಂದ ಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ದೂರುದಾರನು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.</p>	<p>ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಕಂಪೆನಿಯಿಂದ ದೂರುದಾರನು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ.</p>	
<p>ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ ಬಳಿಕ 1 ವರ್ಷದ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರನು ಕಂಪೆನಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುತ್ತಾನೆ.</p>	<p>ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಪೋರ್ಟಲ್/ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಸ್ಟಾ ರಿಸೀಪ್ಟ್ ಆಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್</p>	<p>ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ವರ್ಷ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ</p>

ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಗೆ/ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಸ್ಟಾ ರಿಸೀಪ್ಟ್ ಆಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ ಗೆ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ವಿಧಾನ :

1. ದೂರನ್ನು ಆ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ರೂಪಿಸಿರುವ ಪೋರ್ಟಲ್ ಗೆ ಆನ್ ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು (<https://cms.rbi.org.in>)
2. ದೂರುಗಳನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಹಾ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಸ್ಟಾ ರಿಸೀಪ್ಟ್ ಆಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ದೂರುಗಳು ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ, ಅದು ದೂರದಾರನಿಂದ ಅಥವಾ ಅವನ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸಹಿ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿರತಕ್ಕದ್ದು.
3. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವ ದೂರುಗಳು ದೂರು ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ (ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಜಾಲಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸಲಾಗಿದೆ) ಒದಗಿಸಲಾಗಿರುವ ನಮೂನೆಯಲ್ಲೇ ಕಳುಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದವರ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರಬಹುದಾದ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು.

ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಸ್ಟಾ ರಿಸೀಪ್ಟ್ ಆಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ (CRPC) ನ ವಿವರಗಳು

ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಸ್ಟಾ ರಿಸೀಪ್ಟ್ ಆಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ (CRPC)
 ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯ, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಷ್ಣು, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್-17, ಚಂಡಿಗಡ್-
 160 017
 ಇ-ಮೈಲ್: crpc@rbi.org.in
 ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂಬರ್ : 14448

1. **ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಯಾವರೀತಿ ನಿರ್ಣಯ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ?**
 -ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ವ್ಯವಹಾರಣೆಯು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿದೆ.

-ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಬಗೆಹರಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ->ಒಂದು ವೇಳೆ ತೀರ್ಮಾನವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವಾರ್ಡ್‌ನ್ನು ನೀಡಬಹುದಾಗಿದೆ.

2. ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ನ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ತೃಪ್ತನಾಗದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ?

ಹೌದು,ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ನ ತೀರ್ಪು ಮೇಲ್ಮನವಿಗೆ ಯೋಗ್ಯವಾಗಿದೆ. > ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ : ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಇಲಾಖೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು >ಅವಾರ್ಡ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಥವಾ ದೂರು ವಜಾಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಸೂಚನೆ :

- ಇದೊಂದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ತೀರ್ಮಾನದ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
- ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ದೂರಿನ ತೀರ್ಮಾನಕ್ಕಾಗಿ ಇತರ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ಫೋರಮ್/ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ನೋಡಿ-

<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.htm1#eng>

ಬೆರಾರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್

ಹೆಸರು : ಶ್ರೀಮತಿ ಸ್ನೇಹಲ್ ಜೈಸ್ವಾಲ್, ಉಪ ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ

ವಿಳಾಸ: ಅವಿನಿಶಾ ಟವರ್, ಮೆಹಾದಿಯಾ ಚೌಕ್, ಧಂತೋಲಿ, ನಾಗ್ಪುರ - 440012

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 0712 – 6663999 (Extn ಸಂಖ್ಯೆ: 272)/9766687419

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: gro@berarfinance.com

ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್ ರನ್ನು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದ ತನಕ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10-00ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6-30ರ ಒಳಗಡೆ ಹಾಗೂ ಶನಿವಾರದಂದು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10-00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 3-30ರ ತನಕ (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಸಂಪರ್ಕಿಸ ಬಹುದು.