ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-IOS), 2026 ("ಯೋಜನೆ") ಇದರ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶವು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಒಳಪಡುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ (Regulated Entities) ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ, ಶೀಘ್ರ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿದೆ.

ಈ ಯೋಜನೆಯು **ಜುಲೈ 1, 2026** ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ.

ನವಿ ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಈ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1. ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಯಿಂದ (ಕಂಪನಿಯು ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದೇ ಇರಬಹುದು) ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
2. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ತರಲಾಗುವ ವಿವಾದದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿರುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಪನ್ನು (Award) ನೀಡಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ (consequential loss) ಗರಿಷ್ಠ 30 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಅಧಿಕಾರವಿರುತ್ತದೆ. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ದೂರುದಾರರ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ಭರಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ/ ಮಾನಸಿಕ ಸಂಕಟಗಳಿಗಾಗಿ ಗರಿಷ್ಠ 1 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
3. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಬರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'ವನ್ನು ("CRPC") ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.
4. ದೂರನ್ನು RBI ಪೋರ್ಟಲ್ (https://cms.rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
5. ದೂರುಗಳನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ (Physical) ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕವೂ ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿರುವ CRPC ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC)
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (Reserve Bank of India)
ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ಟಾ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17
ಚಂಡೀಗಢ - 160017
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: crpc@rbi.org.in

ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು, ಇಂಟರಾಕ್ಟಿವ್ ವಾಯ್ಸ್ ರೆಸ್ಪಾನ್ಸ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ (IVRS) ಸೌಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ (Contact Center) ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ **14448** ದಿನದ 24x7 ಗಂಟೆಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 10:00 ರ ನಡುವೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಹತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

6. ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹತೆಗೆ (Maintainability) ಇರುವ ಆಧಾರಗಳು

I. ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿರುತ್ತದೆ:

ಎ) ದೂರನ್ನು ನೇರವಾಗಿ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ಕಳುಹಿಸಿರಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ಕೇವಲ ನಕಲನ್ನು (CC) ಮಾತ್ರ ರವಾನಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನಗಳು (ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದರೂ) ಇದಕ್ಕೆ ಒಳಪಡುವುದಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

ಬಿ) ದೂರನ್ನು ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರಲ್ಲದ (Advocate) ಇತರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು (ವಕೀಲರೇ ಸ್ವತಃ ಸಂತ್ರಸ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ವಿನಾಯಿತಿ ಇರುತ್ತದೆ); ಮತ್ತು

ಸಿ) ಯೋಜನೆಯ ಕ್ಲಾಜ್ 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು

ಡಿ) ದೂರು ನಿಂದನಾತ್ಮಕ, ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿರಬಾರದು; ಮತ್ತು

ಇ) ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ದೂರುದಾರರು ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ದೂರು ನೀಡಿರಬೇಕು, ಮತ್ತು ದೂರು ನೀಡಿರುವುದಕ್ಕೆ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಹಾಜರುಪಡಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿರಬೇಕು; ಮತ್ತು

ಎಫ್) ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ತಲುಪಿದ ನಂತರ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ, ನ್ಯಾಷನಲ್ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (NPCI) ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ (ಯಾವುದು ಹೆಚ್ಚೋ ಅದು) ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಲಭಿಸದೇ ಇರಬೇಕು; ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ಪರಿಹಾರದಿಂದ ದೂರುದಾರರು ತೃಪ್ತರಾಗದೇ ಇರಬೇಕು; ಮತ್ತು

ಜಿ) ಸಬ್-ಕ್ಲಾಜ್ (I)(ಎಫ್) ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಬಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ (ಯಾವುದು ನಂತರವೋ ಅದು) 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು

ಎಚ್) ದೂರು, ಈಗಾಗಲೇ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯಾಲಯದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಾಗಿರಬಾರದು, ಇದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಇತರ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಬಂದಿದ್ದರೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ; ಅಥವಾ

ಐ) ದೂರು, ಈಗಾಗಲೇ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯಾಲಯದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ (merits) ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾದ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಾಗಿರಬಾರದು; ಮತ್ತು

ಜೆ) ದೂರು, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ (Tribunal), ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ (Arbitrator) ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಾಗಿರಬಾರದು; ಅಥವಾ

ಕೆ) ದೂರು, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈಗಾಗಲೇ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾದ ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಾಗಿರಬಾರದು; ಮತ್ತು

ಎಲ್) ಕಂಪನಿಗೆ ಮಾಡಲಾದ ದೂರು, ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಲಿಮಿಟೇಷನ್ ಆಕ್ಟ್ (Limitation Act), 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಕಾಲಮಿತಿ ಮುಗಿಯುವ ಮುನ್ನ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿರಬೇಕು.

> **ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ:** ಸಬ್-ಕ್ಲಾಜ್ (*I*)(ಜೆ) ಮತ್ತು (*I*)(ಕೆ) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾದ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ನಡಾವಳಿಗಳು ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

II. ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿಡಲಾಗಿದೆ:

ಎ) ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳು (commercial judgment) ಅಥವಾ ತೀರ್ಪುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು;

ಬಿ) ಮಾರಾಟಗಾರ (vendor) ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

ಸಿ) ಕಂಪನಿಯ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ (Executives) ವಿರುದ್ಧದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;

ಡಿ) ನ್ಯಾಯಾಂಗ/ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ;

ಇ) ಆರ್‌ಬಿಐನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ (regulatory purview) ಇಲ್ಲದ ಸೇವೆ;

ಎಫ್) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ (Regulated Entities) ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

ಜಿ) ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ (employee-employer) ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿವಾದ;

ಎಚ್) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಫರ್ಮೇಷನ್ ಕಂಪನೀಸ್ (ರೆಗ್ಯುಲೇಶನ್) ಆಕ್ಟ್ [Credit Information Companies (Regulation) Act], 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ; ಮತ್ತು

ಐ) ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸೇರಿಸಲ್ಪಡದ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು.

III. ಸಬ್-ಕ್ಲಾಜ್ (I) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅರ್ಹತಾ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಬ್-ಕ್ಲಾಜ್ (II) ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಆರಂಭದಲ್ಲೇ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲ ಎಂದು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಈ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

7. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಲ್ಲಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

1. ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ, ದೂರು ಬಂದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಸ್ತುತ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಆದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಆ ಬಗ್ಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಬಹುದು.

1. ಕಂಪನಿಯು 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಿದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಾಕ್ಷ್ಯಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ (ex-parte) ನಡಾವಳಿಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಆದೇಶ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪನ್ನು (Award) ಹೊರಡಿಸಬಹುದು.
2. ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ದೂರುದಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ನಡಾವಳಿಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ಕಕ್ಷಿದಾರರು ಪ್ರಸ್ತುತ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯಾಲಯವು ಹೊರಡಿಸಿದ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು (advisory) ಪಾಲಿಸಬೇಕು.
3. ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಒಂದು ಕಕ್ಷಿಯು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪೂರಕ ದಾಖಲೆಗಳು ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿರುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಅದನ್ನು ಮತ್ತೊಂದು ಕಕ್ಷಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ.
4. ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ದೂರಿನ ಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಆಂಶಿಕ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಲಹೆ (advisory) ನೀಡಬಹುದು, ಮತ್ತು:
    a. ಕಂಪನಿಯು ಆ ಸಲಹೆಯಂತೆ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಂಡು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪಾಲಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅದನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, ದೂರನ್ನು ಯೋಜನೆಯ ಕ್ಲಾಜ್ 14(8)(b) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;
    b. ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯಿಲ್ಲದ (without merit) ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿದರೆ, ದೂರನ್ನು ಕ್ರಮವಾಗಿ ಯೋಜನೆಯ ಕ್ಲಾಜ್ 14(8)(a) ಅಥವಾ ಕ್ಲಾಜ್ 14(8)(d) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಉಭಯ ಕಕ್ಷಿದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು / ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಲಿಖಿತ ಸಲ್ಲಿಕೆಗಳು ಒಂದು ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಆರ್‌ಬಿಐ ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯಪಟ್ಟರೆ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುದಾರರ ಸಮನ್ವಯ ಸಭೆಯನ್ನು (conciliation meeting) ಅವರು ಆರಂಭಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಭೆಯು ನಡೆದು, ಅದರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಪರಿಹಾರ ಲಭಿಸಿದರೆ, ಸಭೆಯ ನಡಾವಳಿಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಒಪ್ಪಿರುವುದಾಗಿ ಕಕ್ಷಿದಾರರು ಸಹಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಇಂತಹ ಸಭೆಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ನಡೆಯುತ್ತದೆ.
6. ಯೋಜನೆಯ ಕ್ಲಾಜ್ 15(1)(a) ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

1. ತೀರ್ಪಿನ (Award) ನಕಲು ದೊರೆತ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಕ್ಲೈಮ್‌ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿ ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡದಿದ್ದರೆ, ಆ ತೀರ್ಪು ರದ್ದಾಗುತ್ತದೆ (lapse) ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯಾಲಯದ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಅಥವಾ ದೂರು ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ದೂರುದಾರರು, ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರದ ನಕಲು ದೊರೆತ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ (Appellate Authority) ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
3. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿತ್ತು ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ತೃಪ್ತಿಯಾದರೆ, ಅದು 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ (not exceeding 30 days) ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ನವಿ ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ https://navi.com/finserv ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಡಿ.