



ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ **2026** **ಮುಖ್ಯ ಲಕ್ಷಣಗಳು**

ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 ("ಯೋಜನೆ") ಜುಲೈ 1, 2026 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಒಂದು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ಅನ್ನು ವಿಲೀನಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಯೋಜನೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದರಿಂದ, ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಕ್ಷ್ಯಾಧಾರದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಅಂತೆಯೇ, ಆರ್ಕಾ ಫಿನ್‌ಕ್ಯಾಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ" / "ಎಎಫ್‌ಎಲ್"), ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದು, ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಳ್ಳಲ್ಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವಾಗಿದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಮುಖ್ಯ/ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

➤ ದೂರಿಗೆ ಕಾರಣಗಳು

ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ದೋಷ ಉಂಟಾದರೆ, ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ವಕೀಲರಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿ (ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ) ಮತ್ತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ.

➤ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ದೂರುಗಳು

"ದೂರುದಾರರು ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ದೂರು ನೀಡಿರುವ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು (i) ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ RBI/NPCI/ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಸೂಚಿಸಿದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು

Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, 2505, 2506, 25th Floor, One Lodha Place, Lodha World Towers, Senapati Bapat Marg, Lower Parel, Mumbai - 400013

Website: www.arkafincap.com | **Email:** arkasecretarialandcompliance@arkafincap.com | **T:** 022 4047 1000 | **CIN:** U65993MH2018PLC308329

A Kirloskar Group Company

The mark 'Kirloskar' in the status line is owned by Kirloskar Proprietary Limited and ARKA Fincap Limited is the permitted user.

ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವುದು, ಯಾವುದು ನಂತರವೋ ಅದು; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆ ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಪರಿಹಾರದಿಂದ ದೂರುದಾರರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿರುವುದು; ಮತ್ತು

(ii) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಗಡುವು ಮುಗಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಂತರವೋ ಅದರ ನಂತರ. 'ಲಿಖಿತ ದೂರು' ಎಂದರೆ ದೂರುದಾರರು ದೂರು ನೀಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

a. ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಅಲ್ಲ.

(i) ಒಬ್ಬ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲಿ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ಅಥವಾ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಂಡ ;

(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 ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಒಬ್ಬ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಪಡೆದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೂ, ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರೆ .

ಆದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ತೀರ್ಮಾನಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಮೊಕದ್ದಮೆಗಳು ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧವಾಗಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆ ಸೇರಿರುವುದಿಲ್ಲ.

b. ದೂರು ಅವಮಾನಕರವಲ್ಲ, ಕ್ಷುಲ್ಲಕವಲ್ಲ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿ ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ;

c. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ;

d. ಯೋಜನೆಯ ಸೆಕ್ಷನ್ 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;

e. ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

➤ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರಲು ಕಾರಣಗಳು

ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇವಾ ದೋಷಗಳ ಕುರಿತು ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ:

a. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವ್ಯವಹಾರ ನಿರ್ಧಾರ/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;

b. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

c. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳು;

d. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು;

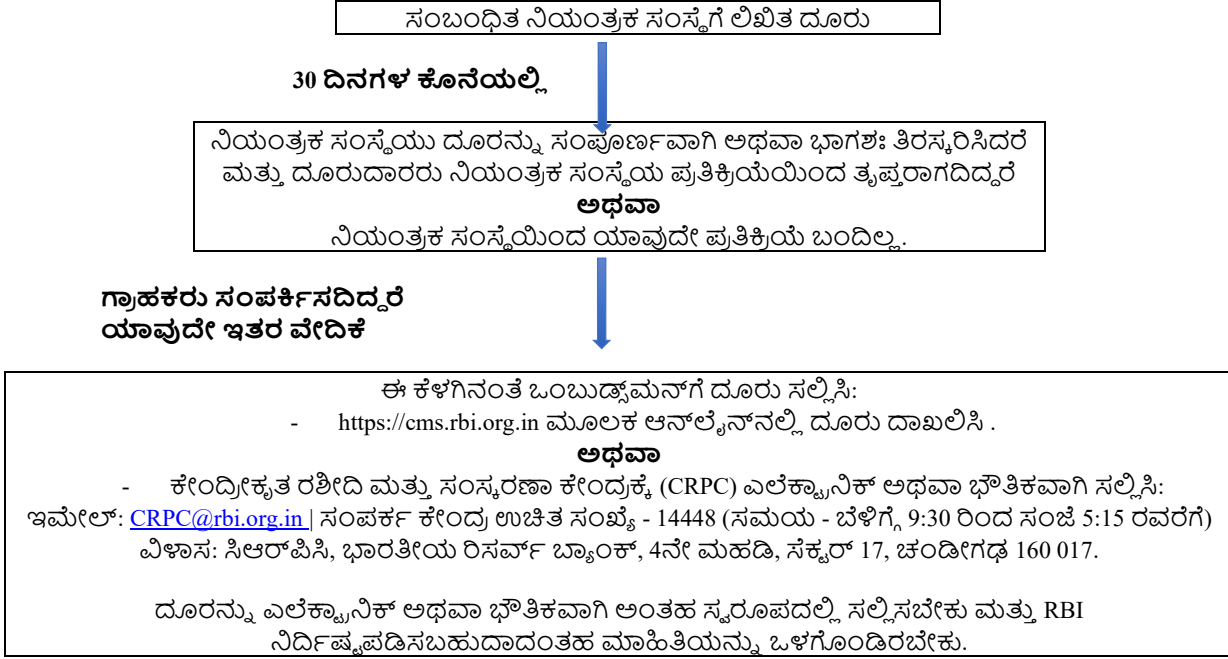
e. ಶಾಸಕಾಂಗ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕವು ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ;

f. ಸೇವೆಯು ಆರ್‌ಬಿಐನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವುದಿಲ್ಲ;

g. ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದಗಳು; ಮತ್ತು

- h. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ.
- i. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ದೂರು; ಮತ್ತು
- j. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಳ್ಳದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು.

➤ **ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ**



➤ **ಲೋಕಪಾಲ ನಿರ್ಧಾರ**

- ಲೋಕಪಾಲರ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- ರಾಜಿ ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅದು ಸಂಭವಿಸದಿದ್ದರೆ, ತೀರ್ಪು/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

➤ **ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ**

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು, ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ದೂರುದಾರರು ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿದೆ ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

"ಮೇಲ್ಮನವಿ ಅಧಿಕಾರಿ" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಭಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು.



<https://www.rbi.org.in> ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://www.arkafincap.com> ನಲ್ಲಿ [ಲಭ್ಯವಿದೆ](#).
ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ
ಒದಗಿಸಬಹುದು.