

SALIENT FEATURES: THE RESERVE BANK – INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021

The Integrated Ombudsman Scheme, 2021 has been notified by RBI and is effective from November 12, 2021.

Following are the salient features of the Integrated Ombudsman Scheme, 2021:

I. Complaint shall not lie under the Scheme, unless:

- a) The complainant had, before making a complaint under the Scheme, made a written complaint to the Regulated Entity (RE) concerned and
 - i. The complaint was rejected by the RE, and the complainant is not satisfied with the reply; or the complainant had not received any reply within 30 days after the RE received the complaint; and
 - ii. The complaint is made to the Ombudsman within one year after the complainant has received the reply from the RE to the complaint or, where no reply is received, within one year and 30 days from the date of the complaint.
- b) The complaint is not in respect of the same cause of action which is already:
 - i. Pending before an Ombudsman or settled or dealt with on merits, by an Ombudsman, whether or not received from the same complainant or along with one or more complainants, or one or more of the parties concerned.
 - ii. Pending before any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority; or, settled or dealt with on merits, by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Forum or Authority, whether or not received from the same complainant or along with one or more of the complainants/parties concerned.
- c) The complaint is not abusive or frivolous or vexatious in nature.
- d) The complaint to the RE was made before the expiry of the period of limitation prescribed under the Limitation Act, 1963, for such claims.
- e) The complaint is lodged by the complainant personally or through an authorised representative other than an advocate unless the advocate is the aggrieved person.

II. No complaint for deficiency in service shall lie under the Scheme in matters involving:

- a) Commercial judgment/commercial decision of a RE.
- b) A dispute between a vendor and a RE relating to an outsourcing contract.
- c) A grievance not addressed to the Ombudsman directly.
- d) General grievances against Management or Executives of a RE.
- e) A dispute in which action is initiated by a RE in compliance with the orders of a statutory or law enforcing authority.
- f) A service not within the regulatory purview of the Reserve Bank.
- g) A dispute between RE; and
- h) A dispute involving the employee-employer relationship of a RE.

III. Procedure for Filing a Complaint

- a) The complaint may be lodged online through <https://cms.rbi.org.in>
- b) The complaint may also be submitted through electronic or physical mode to the Centralized Receipt and Processing Centre as notified by the Reserve Bank.

IV. Appeal before the Appellate Authority

The complainant aggrieved by an Award or rejection of a complaint by Ombudsman Office, may, within 30 days of the date of receipt of the Award or rejection of the complaint, prefer an appeal before the Appellate Authority.

The Appellate Authority may, if it is satisfied that the complainant had sufficient cause for not making the appeal within the time, may allow a further period not exceeding 30 days.

- V.** For more details please refer to the Scheme details available at the Company website www.toyotafinance.co.in or at RBI website www.rbi.org.in.

ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021 ಅನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಪರಿಚಯಿಸಿದ್ದು, ಇದು ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ.

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

I. ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ದೂರು ನೀಡಬೇಕು:

- a) ಈ ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಮುನ್ನ, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಣಾ ಘಟಕಕ್ಕೆ (ಆರ್‌ಇ) ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು
 - i. ಆ ದೂರನ್ನು ಆರ್‌ಇ ವಜಾ ಮಾಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಪಡೆದುಕೊಂಡ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿ ನೀಡಿರಬಾರದು; ಅಥವಾ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರವೂ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆರ್‌ಇ ನೀಡಿರಬಾರದು; ಮತ್ತು
 - ii. ದೂರುದಾರರ ದೂರಿಗೆ ಆರ್‌ಇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮೀರುವುದರ ಒಳಗಾಗಿ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ದೂರು ದಾಖಲಾದ ದಿನದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ನಂತರವೂ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಂದಿರಬಾರದು.
- b) ಇದೇ ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ದೂರುದಾರರ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಈ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿರಬಾರದು:
 - i. ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರುಗಳಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ಅವರ ಮುಂದೆ ದೂರು ಬಾಕಿ ಇರುವುದು ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥ ಆಗಿರುವುದು ಅಥವಾ ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಒಂಬಡ್ಡಮನ್ ನಿರ್ವಹಿಸಿರುವುದು.
 - ii. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ರಾಜಿದಾರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ದೂರು ಬಾಕಿ ಇರುವುದು; ಅಥವಾ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ರಾಜಿದಾರರಿಂದ ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಿರುವುದು ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಿಸಿರುವುದು.
- c) ದೂರು ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿ ಉಂಟು ಮಾಡುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಇರಬಾರದು.
- d) ಇಂತಹ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಲಿಮಿಟೇಶನ್ ಅಧಿನಿಯಮ 1963 ರ ಅಡಿ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಲಿಮಿಟೇಶನ್ ಅವಧಿ ಮೀರುವ ಮುಂಚಿವಾಗಿಯೇ ಆರ್‌ಇಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು.
- e) ದೂರುದಾರರಿಂದ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ನೊಂದಿತರೇ ವಕೀಲರಾಗಿರುವುದರ ಹೊರತಾಗಿ ವಕೀಲರಲ್ಲದ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.

II. ಈ ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಕುರಿತಾದ ದೂರನ್ನು ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಂತಿಲ್ಲ:

- a) ಆರ್‌ಇ ವಾಣಿಜ್ಯಿಕ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯಿಕ ನಿರ್ಧಾರ.
- b) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಇ ನಡುವೆ ವಿವಾದ.
- c) ಒಂಬಡ್ಡಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ತಿಳಿಸಿಲ್ಲದಿರುವುದು.
- d) ಆರ್‌ಇ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು.

- e) ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳ ಅನುಸಾರ ಆರ್‌ಇ ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಮೇಲಿನ ವಿವಾದ.
- f) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಣಾ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಇಲ್ಲದಿರುವುದು.
- g) ಆರ್‌ಇ ನಡುವೆ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- h) ಆರ್‌ಇ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

III. ದೂರು ನೀಡುವ ವಿಧಾನ

- a) <https://cms.rbi.org.in> ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು
- b) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚನೆಯಂತೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿಯೂ ಕೇಂದ್ರೀಯ ಸ್ವೀಕರಣ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

IV. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಛೇರಿ ಪುರಸ್ಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರಿನಿಂದ ನೊಂದ ದೂರುದಾರರು, ದೂರಿನ ಪುರಸ್ಕರಣೆ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರವಾದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿದೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಮಾನ್ಯ ಮಾಡಬಹುದು.

- V. ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.toyotafinance.co.in ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಯೋಜನೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಡಿ.

मुख्य विशेषताएं: रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

RBI द्वारा एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 द्वारा अधिसूचित की गई है और 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है।

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं निम्न हैं:

I. योजना के अंतर्गत तब तक शिकायत नहीं की जाएगी, जब तक:

- a) योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले, शिकायतकर्ता ने संबंधित विनियमित संस्था (RE) में शिकायत की थी और
 - i. RE द्वारा शिकायत खारिज कर दी गई थी, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या RE को शिकायत प्राप्त होने के बाद 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई उत्तर नहीं मिला था; और
 - ii. शिकायतकर्ता को RE से शिकायत का उत्तर मिलने के बाद एक वर्ष के भीतर या, जहाँ कोई उत्तर प्राप्त न हो, वहाँ शिकायत की तिथि के बाद एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर लोकपाल से शिकायत की जाती है।
- b) शिकायत कार्रवाई के किसी ऐसे समान कारण से संबंधित नहीं है जो पहले से ही:
 - i. लोकपाल के समक्ष विचाराधीन है या, लोकपाल द्वारा, उस पर गुणों के आधार पर कार्रवाई की गई थी, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता अथवा एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, अथवा एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुई थी या नहीं।
 - ii. किसी भी अदालत, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ अथवा अन्य किसी भी फोरम या प्राधिकरण के समक्ष विचाराधीन है; या, किसी भी अदालत, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ अथवा अन्य किसी भी फोरम या प्राधिकरण द्वारा, उस पर गुणों के आधार पर कार्रवाई की गई थी, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता अथवा एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, अथवा एक या अधिक संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुई थी या नहीं।
- c) शिकायत का स्वरूप अपमानजनक या तुच्छ अथवा परेशान करने वाला नहीं है।
- d) सीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत ऐसे दावों के लिए निर्धारित परिसीमन अवधि की समाप्ति से पहले RE को शिकायत की गई थी।
- e) शिकायतकर्ता द्वारा निजी तौर पर या वकील के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है जब तक वकील ही पीड़ित व्यक्ति न हो।

II. इस योजना के अंतर्गत निम्न को शामिल करने वाले मामलों में सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत नहीं की जाएगी:

- a) RE का व्यावसायिक आदेश/व्यावसायिक निर्णय।
- b) किसी आउटसोर्सिंग अनुबंध के संबंध में किसी विक्रेता या RE के बीच विवाद।
- c) सीधे लोकपाल को संबोधित न की गई कोई शिकायत।
- d) किसी RE के प्रबंधन या इग्ज़ेक्यूटिव्स के विरुद्ध सामान्य शिकायतें।
- e) ऐसा विवाद जिसमें किसी वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में किसी RE द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है।
- f) ऐसी कोई सेवा जो रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे के भीतर न हो।
- g) RE के बीच विवाद; और

h) किसी RE के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

III. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

- a) शिकायत <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है
- b) रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से भी शिकायत प्रस्तुत की जा सकती है।

IV. अपील प्राधिकरण के समक्ष अपील

लोकपाल कार्यालय द्वारा किसी अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति प्राप्त होने की तिथि के बाद 30 दिनों के भीतर, अपील प्राधिकरण के समक्ष अपील करने का चुनाव कर सकता है।

यदि अपील प्राधिकरण इससे संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समयसीमा के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह अधिकतम 30 दिनों की एक और अवधि की अनुमति दे सकता है।

- v. अधिक जानकारी के लिए कृपया कंपनी की वेबसाइट www.toyotafinance.co.in या आर.बी.आई. की वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध योजना का विवरण देखें।