

## ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2026

ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಸರಳ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

### ✓ ಈ ಯೋಜನೆ ಏನು?

ಐಸಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಉಚಿತ, ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.

### 📄 ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ

ಗ್ರಾಹಕ (ನೇರವಾಗಿ/ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ) → ಐಸಿಎಫ್‌ಎಲ್‌ನೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ → 30 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಕಾಯಿರಿ / ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ → ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಿ (90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ)

### ✦ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹೀಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿ:

- 🌐 cms.rbi.org.in |
- ✉ erpc@rbi.org.in |
- 📞 ಪೋನ್ (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿಗಿಂತ ಭೌತಿಕ ಸಲ್ಲಿಕೆ)

### 🕒 ಪ್ರಮುಖ ಸಮಯ ಮಿತಿಗಳು (ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ!)

- 🕒 ಐಸಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕಾದ ಅವಧಿ: 30 ದಿನಗಳು
- 🕒 ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅವಧಿ: 90 ದಿನಗಳು
- 🕒 ಆರ್‌ಬಿಐ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅವಕಾಶ: 30 ದಿನಗಳು

### 📍 ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ

ಪರಿಶೀಲನೆ → ಇತ್ಯರ್ಥ (ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ)

➡ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ → ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರ (ಅವಾರ್ಡ್)

### 📍 ನೀವು ಯಾವುದರ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು?

- ✓ ಸಾಲದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು (ಮಂಜೂರಾತಿ, ವಿತರಣೆ, ಮುಖ್ಯಗೋಲು, ಶುಲ್ಕಗಳು)
- ✓ ವಸೂಲಾತಿ ಕ್ರಮಗಳು ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ
- ✓ ಆ್ಯಪ್ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು
- ✓ ತಪ್ಪಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಬಡ್ಡಿ / ದಂಡಗಳು
- ✓ ಕಳಪೆ ಸೇವೆ / ವಿಳಂಬ / ತಪ್ಪು ಮಾರಾಟ

### 👉 ಐಸಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ

### ✗ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಯಾವಾಗ ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು

- ದೂರು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅಪೂರ್ಣವಾಗಿದ್ದರೆ.
- ಐಸಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ಕೊರತೆ ಕಂಡುಬರದಿದ್ದರೆ.
- ವಿಷಯ ಈಗಾಗಲೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯದಲ್ಲಿ ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ತೀರ್ಮಾನಗೊಂಡಿದ್ದರೆ.
- ದೂರುದಾರರು ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮುಂದುವರಿಸದಿದ್ದರೆ
- ವಿವರವಾದ ಕಾನೂನು ಸಾಕ್ಷಾಧಾರಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.

### ✓ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ?

- ✓ ಮೊದಲು ಐಸಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಂತರ ಮಾತ್ರ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು
- ✓ ನಿಗದಿತ ಸಮಯ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು.
- ✓ ದೂರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಹಾಗೂ ನಿಜವಾದದ್ದಾಗಿರಬೇಕು (ತೊಂದರೆ ಉಂಟುಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರು ಆಗಿರಬಾರದು).
- ✓ ದೂರು ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ/ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರಬಾರದು.
- ✓ ದೂರು ನಿಮ್ಮಿಂದ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ (ವಕೀಲರಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿ) ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು.
- 👉 ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ "ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ" ದೂರು ಆಗಿರಬೇಕು.

### ✗ ಒಳಪಡದ ಪ್ರಕರಣಗಳು

- ✗ ಐಸಿಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ವ್ಯವಹಾರ ನಿರ್ಧಾರಗಳು (ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು)
- ✗ ಮಾರಾಟಗಾರರು(ವೆಂಡರ್)/ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದಗಳು.
- ✗ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ-ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳು
- ✗ ನ್ಯಾಯಾಲಯ / ಇತರೆ ಕಾನೂನು ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳ ಆದೇಶದಂತೆ ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳು ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು.
- ✗ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಒಳಪಡದ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಇತರೆ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು.

### 📄 ಮೇಲ್ಮನವಿ

30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

### 📞 ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರ - ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್

ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ: 14448 (24x7 ಐವಿಆರ್‌ಎಸ್ ಸೌಲಭ್ಯ ಲಭ್ಯವಿದೆ) | ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಬಹು ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ |

⚠ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿ: ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೊದಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊದಲು ಐಸಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.

ಯೋಜನೆಯ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, <http://www.rbi.org.in> ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ.

ಈ ಯೋಜನೆ ಐಸಿಎಫ್‌ಎಲ್ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ

ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2026 ಅನ್ನು ನೋಡಿ

📄 ದೂರು ನಮೂನೆ

ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸ್ಥಳ: • ಶಾಖೆಗಳು • ಐಸಿಎಫ್‌ಎಲ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ • ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಿಎಮ್‌ಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್