



रूपीक कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ | ಸಂಯೋಜಿತ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ 2026

ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

- ಈ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (RB-IOS), 2026 ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ, ತ್ವರಿತ, ಪ್ರತಿಕೂಲವಲ್ಲದ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಇದು ಹೊಂದಿದೆ.
- ಇದು ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ. ಜುಲೈ 1, 2026.
- ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾದ ರುಪೀಕ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("RCPL") ವಿರುದ್ಧ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ಯೋಜನೆಯಡಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು: ರುಪೀಕ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಆರ್‌ಸಿಪಿಎಲ್") ನ ಯಾವುದೇ ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು (ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ) ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಯಾವಾಗ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

- ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊದಲು RCPL ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಕೆಗೆ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗಿದ್ದರೆ, RBI/NPCI/ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಂದ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯೊಳಗೆ RCPL ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರು RCPL ನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ದಿನಾಂಕಗಳಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು: ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ RCPL ನಿಂದ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದ ಸ್ವೀಕೃತಿ, ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಂತರವೋ ಅದರ ನಂತರ.
- ದೂರು RCPL ನ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ.
- ಅದೇ ದೂರನ್ನು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ಗ್ರಾಹಕ ವೇದಿಕೆ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ತೀರ್ಮಾನಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.

ದೂರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಲು ಕಾರಣಗಳು:

ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ:

- RCPL ನ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ ನಿರ್ಧಾರ;

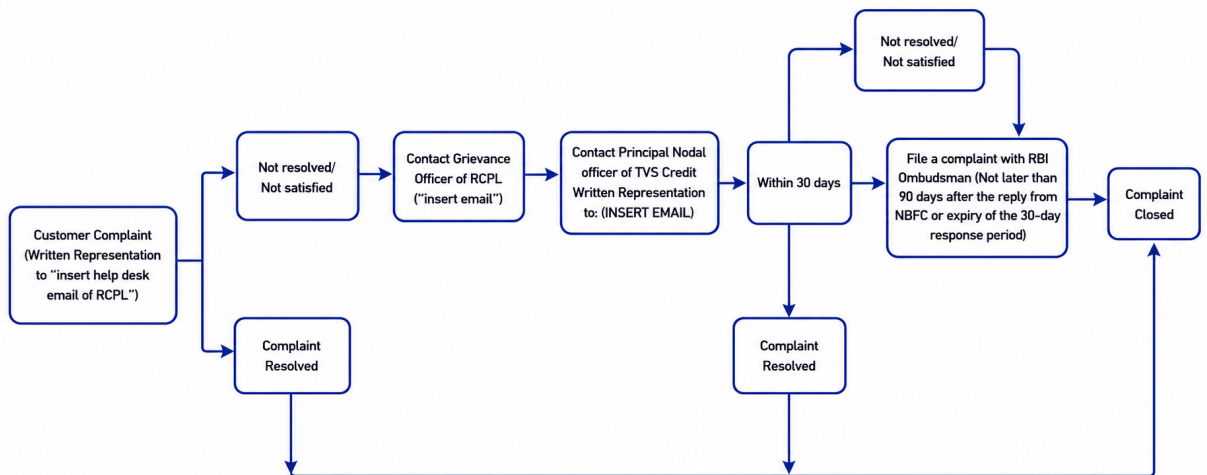
- ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು RCPL ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- RCPL ನ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳು;
- ನ್ಯಾಯಾಂಗ/ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ RCPL ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೂರು;
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- RCPL ನ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ;
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ದೂರು; ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿದ RCPL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರು.
- ನಂತರ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮುಗಿದಿದೆ.
- ಈಗಾಗಲೇ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆನಿರ್ಣಯಿಸಲಾಗಿದೆ / ಬಾಕಿ ಇದೆಯಾದುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ಗ್ರಾಹಕ ವೇದಿಕೆ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ, ಲೋಕ ಅದಾಲತ್ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಮುಂದೆ.
- ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಹೊರಗಿನ ವಿಷಯಗಳು.

ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಗಳು:

ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌/ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವ ತೀರ್ಪನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:

ನಷ್ಟ / ಹಕ್ಕಿನ ಸ್ವರೂಪ	ಗರಿಷ್ಠ ಪರಿಹಾರ
ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟ	₹30,00,000 ವರೆಗೆ (ಮೂವತ್ತು ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳು)
ಸಮಯ ನಷ್ಟ, ಖರ್ಚು, ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆ	₹3,00,000 ವರೆಗೆ (ಮೂರು ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳು)
ವಿವಾದದಲ್ಲಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಮಿತಿ	ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ — ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದು.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ:



ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ:

ದೂರುದಾರರ ಮೇಲ್ಮನವಿ: ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 15(1) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು, ತೀರ್ಪು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

RCPL ನ ಮನವಿ:ಆರ್‌ಸಿಪಿಎಲ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವಾಗಿ) ತೀರ್ಪು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ತೀರ್ಪು ವಿರುದ್ಧ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಮಾಹಿತಿ/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪು ವಿರುದ್ಧ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಆರ್‌ಸಿಪಿಎಲ್ ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.

"ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ"ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಭಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು;

"ಪ್ರಶಸ್ತಿ"ಅಂದರೆ, ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 15 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನ;

ಸೂಚನೆ:ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥನೀಯವಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು.

1. ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ ವೇದಿಕೆ/ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಆದರೆ ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವರು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ,
ನೋಡಿ:https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf
4. ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು	
ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್ (CMS)	https://cms.rbi.org.in/
ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಹಾಯವಾಣಿ	14448 (ಆರ್‌ಬಿಐ ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ)
ಇಮೇಲ್	crpc@rbi.org.in
ಭೌತಿಕ ವಿಳಾಸ	ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ -17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017
ಯೋಜನೆಯ ಉಲ್ಲೇಖ	https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರು ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2026 ರಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರಬೇಕು, ಅದನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf