

ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಘಟಿತ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2021

ಈ ಯೋಜನೆಯು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2019. ಆರ್‌ಬಿಐನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಘಟಕಗಳಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಈ ಯೋಜನೆಯು ವೆಚ್ಚ-ಮುಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತಿಪಡುವಂತೆ ಬಗೆಹರಿಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ನೀಡದಿರುವುದು.

ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು:

- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧಿನಿಯಮ, 1934, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಿನಿಯಮನ ಅಧಿನಿಯಮ, 1949, ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಧಿನಿಯಮ, 2007 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭಾರತದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಯೋಜನೆಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- “ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ” ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕ; ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಗಿಡದ ಮಟ್ಟದವರೆಗೆ.
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ವಹಿಸಿಕೊಟ್ಟ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಒಬ್ಬರನ್ನು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಲೋಕಪಾಲರಾಗಿ ಮತ್ತು ಉಪಲೋಕಪಾಲರಾಗಿ ನೇಮಿಸಬಹುದು.
- ಲೋಕಪಾಲ ಅಥವಾ ಉಪಲೋಕಪಾಲರ ನೇಮಕಾತಿಯನ್ನು ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರವಾಗಿ, ಒಂದು ಬಾರಿಗೆ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಅವಧಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
- ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿನ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ (<https://cms.rbi.org.in>) ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂಚೆ ಮತ್ತು ಕೈಯಿಂದ ವಿತರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ (ಇ-ಮೇಲ್) ಮತ್ತು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ದೂರನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದ (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ) ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ

ಇ-ಮೇಲ್ crpc@rbi.org.in

ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆನ್ಸ್ ವಿಳಾಸ

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ,

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,

4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17,

ಚಂಡೀಗಢ - 160017

- ಲೋಕಪಾಲರು/ಉಪ ಲೋಕಪಾಲರು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಾರೆ
- ಲೋಕಪಾಲರ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದಾದ ವಿವಾದದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ, ಹಾಗೂ ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಲೋಕಪಾಲರು ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ, ಲೋಕಪಾಲರು ಭಾರತೀಯ ರೂಪಾಯಿ 20 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಜೊತೆಗೆ, ದೂರುದಾರರ ಸಮಯ, ಮಾಡಿದ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ/ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರೂಪಾಯಿ 1 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ ಲೋಕಪಾಲರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ
- ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಲು ಅಧಿಕಾರವಿದ್ದರೆ, ಯೋಜನೆಯ 10 ನೇ ಕಲನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ 14 ರ ಕಲನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಉಪಲೋಕಪಾಲರು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು
- ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ
 - ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ
 - ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದ ದೂರು
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು
 - ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ
 - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದ ಸೇವೆ
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ
- ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ದೂರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವುದಿಲ್ಲ:
 1. ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ದೂರುದಾರರು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
 - ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ದೂರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಈಗಾಗಲೇ ದಾಖಲಾಗಿರುವ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ –

- ಲೋಕಪಾಲರ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಲೋಕಪಾಲರಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿರುವುದು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಬಹುದು
- ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿರುವುದು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ/ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಬಹುದು.

3. ದೂರು ನಿಂದನೆಗೆ ಒಳಗಾಗುವಂತಹ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕವಾದಂತಹ ಅಥವಾ ಕೆರಳಿಸುವಂತಹ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದಿರುವುದು

4. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಲಾಗಿರುವುದು

5. ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಕಲಂ 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

6. ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು, ಒಂದು ವೇಳೆ ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಅವರ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.

7. ಲೋಕಪಾಲರು/ಉಪ ಲೋಕಪಾಲರು ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದವನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಮಾಡಿಸುವ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

8. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು, ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೇಲೆ, ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ದೋಷಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವಾಗಿ ಅದರೊಂದಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್‌ಗಾಗಿ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ 15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

9. ದೂರನ್ನು ಸುಗಮವಾದ ದಾರಿಯ ಮೂಲಕ ಬಗೆಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ರಾಜಿ ಮಾಡಿಸುವ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುದಾರರ ಸಭೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.

10. ದೂರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದರೆ:

- ಲೋಕಪಾಲರ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ದೂರುದಾರರು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು; ಅಥವಾ

- ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ (ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಬಹುದು) ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದು; ಅಥವಾ
- ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಹಿಂಪಡೆದಿರುವುದು.

11. ದೂರು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಉಪ ಲೋಕಪಾಲರು ಅಥವಾ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಅವರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

- ಕಲಂ 10 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ
- ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವುದು

12. ಲೋಕಪಾಲರು ಯಾವಾಗ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು ಎಂದರೆ:

- ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯಿಲ್ಲದಿರುವುದು; ಅಥವಾ
- ತತ್ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕೋರಿದ ಪರಿಹಾರವು ಕಲಂ 8(2) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಲೋಕಪಾಲರ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಮೀರಿರುವುದು; ಅಥವಾ
- ದೂರುದಾರರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲದಿರುವುದು; ಅಥವಾ
- ದೂರು ಯಾವುದೇ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು; ಅಥವಾ
- ದೂರಿಗೆ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರಿನ ತೀರ್ಪಿಗೆ ಲೋಕಪಾಲರ ಮುಂದೆ ಇರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದಿರುವುದು; ಅಥವಾ
- ಲೋಕಪಾಲರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯಾಗಿಲ್ಲ, ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ತೋರುವುದು.

ಯೋಜನೆಯ ನಕಲು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅದನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.