

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") தன்னால் கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனங்களின் வாடிக்கையாளர்களின் நலன் கருதி, ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதைய மூன்று ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டங்களை ஒருங்கிணைத்துள்ளது, அதாவது (i) வங்கி குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2006; (ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2019 ரிசர்வ் வங்கியில் - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2021 ("திட்டம்") இது கட்டணமில்லா, எளிமையான மற்றும் அதிக வாடிக்கையாளர்களுக்கு பதிலளிக்கக்கூடிய மாற்று தகராறு நிவர்த்தி பொறிமுறையை வழங்குகிறது.

ரிசர்வ் வங்கியின் முக்கிய அம்சங்கள் - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 பின்வருமாறு:-

1. சேவைக் குறைபாட்டின் விளைவாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது புறக்கணிப்பால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்யலாம்.

"சேவையில் குறைபாடு" என்பது எந்தவொரு நிதிச் சேவையிலும் அல்லது அது தொடர்பான பிற சேவைகளிலும் உள்ள குறைபாடு அல்லது போதாமை, சட்டப்பூர்வமாக அல்லது வேறுவிதமாக வழங்குவதற்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் தேவைப்படுகிறது, இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதத்தை ஏற்படுத்தலாம் அல்லது விளைவிக்காமல் இருக்கலாம்;

"ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம்" என்பது ஒரு வங்கி அல்லது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம், அல்லது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள ஒரு கணினி பங்கேற்பாளர் அல்லது கடன் தகவல் நிறுவனம் திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப்படாத அளவிற்கு.

2. புகாரை நிரப்புவதற்கான நடைமுறை

- a) இத்திட்டத்தின் கீழ் பதிவு செய்யப்படும் புகார்களைப் பெறவும் அவற்றைச் செயல்படுத்தவும் அத்தகைய இடங்களில் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தை ரிசர்வ் வங்கி நிறுவியுள்ளது. ஆன்லைனில் செய்யப்பட்ட திட்டத்தின் கீழ் புகார்கள் போர்ட்டலில் (<https://cms.rbi.org.in>) பதிவு செய்யப்படும்.
- b) மின்னணு முறையில் (மின்னஞ்சல்) மற்றும் இயற்பியல் படிவத்தில் (இணைப்பு 1 என இணைக்கப்பட்ட வடிவம்) புகார்கள், தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக அஞ்சல் மற்றும் கையால் வழங்கப்படும் புகார்கள் உட்பட (அங்கீகாரத்திற்கான வடிவம் இணைப்பு 2 என இணைக்கப்பட்டுள்ளது) பின்வரும் முகவரியில் ஆய்வு மற்றும் ஆரம்ப செயலாக்கத்திற்காக நிறுவப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு அனுப்பப்பட்டது.

Email crpc@rbi.org.in

Correspondence Address : Centralized Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India,
4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017

- c) ரிசர்வ் வங்கியின் அலுவலகங்களில் நேரடியாகப் பெறப்படும் புகார்கள் மேல் நடவடிக்கைக்காக மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு அனுப்பப்படும்.

3. ஒம்புட்ஸ்மேன்/ துணை குறைதீர்ப்பாளரின் அதிகாரங்கள் மற்றும் செயல்பாடு

- a. குறைதீர்ப்பாளரின் முன் கொண்டு வரப்படும் சர்ச்சையில் உள்ள தொகைக்கு வரம்பு இல்லை, அதற்காக ஒம்புட்ஸ்மேன் ஒரு விருதை அனுப்பலாம். எவ்வாறாயினும், புகார்தாரருக்கு ஏற்படும் இழப்புகளுக்கு, இந்திய ரூபாய் 20 லட்சம் வரை இழப்பீடாக வழங்குவதற்கு, புகார்தாரரின் நேர இழப்புக்காக இந்திய ரூபாய் 1 லட்சம் வரை இழப்பீடு வழங்க, குறைதீர்ப்பாளருக்கு அதிகாரம் உண்டு. புகார்தாரரால் துன்புறுத்தல்/மன வேதனை.

- b. அனைத்து புகார்களையும் தீர்த்து வைக்கும் அதிகாரம் குறைதீர்ப்பாளருக்கு இருக்கும் அதே வேளையில், திட்டத்தின் பிரிவு 10-ன் கீழ் வரும் புகார்கள், திட்டத்தின் 14-வது பிரிவின் கீழ் கூறப்பட்டுள்ள வசதி மூலம் தீர்வு காணப்பட்ட புகார்கள் மற்றும் செய்யப்பட்ட புகார்களை மூடுவதற்கு துணை குறைதீர்ப்பாளருக்கு அதிகாரம் இருக்கும். பரிந்துரைகளை வழங்குதல் அல்லது வழிகாட்டுதல் அல்லது விளக்கம் கோருதல்.
- c. திட்டத்தின் உட்பிரிவு 15 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிகழ்வில் ஒம்புட்ஸ்மேன் ஒரு விருதை அனுப்புவார்.
- d. குறைதீர்ப்பாளர் எந்த நிலையிலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்:
- அவரது கருத்துப்படி சேவையில் குறைபாடு இல்லை; அல்லது
 - விளைவான இழப்புக்கு கோரப்படும் இழப்பீடு, திட்டத்தின் பிரிவு 8(2) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீட்டை வழங்குவதற்கு ஒம்புட்ஸ்மேனின் அதிகாரத்திற்கு அப்பாற்பட்டது; அல்லது
 - புகார் மனுதாரரால் நியாயமான விடாமுயற்சியுடன் தொடரப்படவில்லை; அல்லது
 - புகார் போதுமான காரணம் இல்லாமல் உள்ளது; அல்லது
 - புகாருக்கு விரிவான ஆவணப்படம் மற்றும் வாய்வழி ஆதாரங்களைக் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும் மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகள் அத்தகைய புகாரை தீர்ப்பதற்கு ஏற்றதல்ல; அல்லது
 - குறைதீர்ப்பாளரின் கருத்துப்படி, புகார்தாரருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் அல்லது சிரமம் எதுவும் இல்லை.

4. புகாரை பராமரிக்காததற்கான காரணங்கள்

- a) சேவை குறைபாட்டிற்காக புகார்தாரரால் தாக்கல் செய்யப்படும் எந்த புகாரும் இத்திட்டத்தின் கீழ் சம்பந்தப்பட்ட விஷயங்களில் இருக்கக்கூடாது:
- ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;

- ii. அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான விற்பனையாளருக்கும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்துக்கும் இடையேயான தகராறு
- iii. குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத குறை
- iv. ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்
- v. சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் ஒரு சர்ச்சை
- vi. ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை
- vii. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையே ஒரு சர்ச்சை; மற்றும்
- viii. ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவை உள்ளடக்கிய ஒரு சர்ச்சை
- ix. கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 இன் பிரிவு 18 இல் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள ஒரு சர்ச்சை;
- x. திட்டத்தின் கீழ் சேர்க்கப்படாத ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான சர்ச்சை

b) திட்டத்தின் கீழ் புகார் பொய்யாகாது:

- a. புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் செய்தார்
 - i. புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்டது, மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை; மற்றும்
 - ii. புகாருக்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட

நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் குறைதீர்ப்பாளரிடம் செய்யப்படுகிறது.

- b. புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல -
- i. ஒரே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடம் இருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா என்பது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது.
 - ii. ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும் அல்லது பெறப்படாவிட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது.
- c) புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல.
- d) அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு, 1963 ஆம் ஆண்டின் வரம்புச் சட்டம் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது.
- e) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்.
- f) வழக்குரைஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

5. புகாரின் தீர்வு

- a. ஒம்புட்ஸ்மேன்/துணை குறைதீர்ப்பாளர், புகார்தாரருக்கும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையேயான ஒப்பந்தத்தின் மூலம் ஒரு புகாரைத் தீர்ப்பதை எளிதாக்குதல் அல்லது சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் ஊக்குவிக்க முயற்சிப்பார்.
- b. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், புகாரைப் பெற்றவுடன், புகாரில் உள்ள குறைகளுக்குப் பதிலளிக்கும் வகையில் அதன் எழுத்துப்பூர்வப் பதிப்பை அதனுடன் இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் நகல்களுடன், தீர்விற்காக ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் 15 நாட்களுக்குள் தாக்கல் செய்ய வேண்டும்.
ஆனால், ஒம்புட்ஸ்மேன், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வேண்டுகோளின் பேரில், குறைதீர்ப்பாளரின் திருப்திக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக, அதன் எழுத்துப் பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்வதற்குத் தகுந்ததாகக் கருதப்படும் மேலும் கால அவகாசம் வழங்கலாம்.
- c. புகாரை எளிதாக்குவதன் மூலம் தீர்க்கப்படாவிட்டால், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்காக, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளுடன் புகார்தாரரின் சந்திப்பு உட்பட, பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் அத்தகைய நடவடிக்கை தொடங்கப்படலாம்.
- d. புகார் தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்:
 - a. குறைதீர்ப்பாளரின் தலையீட்டின் பேரில் புகார்தாரருடன் இது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் தீர்க்கப்பட்டது; அல்லது
 - b. புகார் அளித்தவர் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ (பதிவு செய்யப்படலாம்) குறையைத் தீர்க்கும் விதமும் அளவும் திருப்திகரமாக இருப்பதாக ஒப்புக்கொண்டார்; அல்லது
 - c. புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரை வாபஸ் பெற்றுள்ளார்.

6. மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீட்டு

- a. புகார்தாரர், திட்டத்தின் 16(2)(c) முதல் 16(2)(f) பிரிவுகளின் கீழ் ஆவணங்கள்/தகவல்களை வழங்காததற்காக அல்லது புகாரை நிராகரித்ததற்காக வழங்கப்பட்ட விருதினால் பாதிக்கப்பட்டவர், 30 நாட்களுக்குள் விருது பெறப்பட்ட தேதி அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட தேதி, மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீட்டு செய்ய விரும்புகிறது, அதாவது திணைக்களத்தின் பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர், RBI திட்டத்தை நிர்வகிக்கிறது. மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபையானது, முறையீட்டாளர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீட்டு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருப்பதாக அவர் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

7. PAN இந்தியா அதிகார வரம்பில் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

Mr. K Selvaraj

Group General Counsel and Head Compliance

Address: Ashford Centre, First Floor, Shankar Rao Naram Marg, Lower Parel West, Mumbai - 400 013.

Maharashtra, India.

E-mail: k.selvaraj@apacfin.com

Tel No.: 022 – 66668169

திட்டத்தின் நகல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் <https://apacfin.com/> மற்றும் எங்கள் கிளைகளில் கிடைக்கிறது, மேலும் கோரிக்கையின் பேரில் அது பகிரப்படும்.