



## **ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள், 2021**

1. ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 (திட்டம்) நவம்பர் 12, 2021 அன்று மாண்புமிகு பிரதமர் திரு நரேந்திர மோடி அவர்களால் மெய்நிகர் பயன்முறையில் தொடங்கப்பட்டது.

2. ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதைய மூன்று ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டங்களை இந்தத் திட்டம் ஒருங்கிணைக்கிறது, அதாவது,

(i) வங்கி குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2006;

(ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018; மற்றும்

(iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2019.

3. இந்தத் திட்டம், RBI ஆல் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடுகள் சம்பந்தப்பட்ட வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு, வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்காகத் தீர்க்கப்படாவிட்டாலோ அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் 30 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கப்படாவிட்டாலோ, கட்டணமில்லா தீர்வு வழங்கும்.

4. RBI Ombudsman பொறிமுறையை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் 'One Nation One Ombudsman' அணுகுமுறையை இத்திட்டம் ஏற்றுக்கொள்கிறது .

5. திட்டத்தின் சில முக்கிய அம்சங்கள்:

- i) புகார்தாரர் எந்தத் திட்டத்தின் கீழ் அவர்/அவள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்க வேண்டும் என்பதைக் கண்டறிய வேண்டிய அவசியமில்லை.
- ii) ஒரு குறிப்பிட்ட விலக்குகளின் பட்டியலுடன், புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான அடிப்படையாக 'சேவையில் குறைபாடு' என்பதை திட்டம் வரையறுக்கிறது. எனவே, "திட்டத்தில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள காரணங்களின் கீழ் உள்ளடக்கப்படவில்லை" என்ற காரணத்திற்காக புகார்கள் இனி நிராகரிக்கப்படாது.
- iii) இந்தத் திட்டம் ஒவ்வொரு ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தின் அதிகார வரம்பையும் நீக்கியுள்ளது.
- iv) எந்தவொரு மொழியிலும் உடல் மற்றும் மின்னஞ்சல் புகார்களை ரசீது மற்றும் ஆரம்ப செயலாக்கத்திற்காக ரிசர்வ் வங்கி, சண்டிகரில் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.
- v) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துதல் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்கள் தாக்கல் செய்யும் புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களை வழங்குதல் ஆகியவை பொதுத்துறை வங்கியில் பொது மேலாளர் அல்லது அதற்கு சமமான பதவியில் உள்ள முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பொறுப்பாகும்.
- vi) திருப்திகரமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல்/ஆவணங்களை வழங்காததற்காக, அதற்கு எதிராக ஒம்புட்ஸ்மேனால் விருது வழங்கப்படும் சந்தர்ப்பங்களில் முறையீடு செய்ய ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு உரிமை இருக்காது.

6. ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறைக்கு பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர், திட்டத்தின் கீழ் மேல்முறையீட்டு ஆணையமாக இருப்பார்.

7. புகார்களை ஆன்லைனில் <https://cms.rbi.org.in> இல் தொடர்ந்து பதிவு செய்யலாம். புகார்களை பிரத்யேக மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் தாக்கல் செய்யலாம் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017 என்ற வடிவத்தில் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' இயற்பியல் முறையில் அனுப்பலாம். கூடுதலாக, 14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை) என்ற கட்டணமில்லா எண்ணைக் கொண்ட ஒரு தொடர்பு மையம் இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளிலும் தொடங்கப்பட்டு மற்ற இந்திய மொழிகளையும் உள்ளடக்கும் வகையில் விரிவுபடுத்தப்படும். . தொடர்பு மையம், ரிசர்வ் வங்கியின் மாற்று குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான வழிமுறைகள் மற்றும் புகார்தாரர்களுக்கு புகார் அளிக்க வழிகாட்டுதல் தொடர்பான தகவல்/விளக்கங்களை வழங்கும்.

8. புகாரின் காரணங்கள்

ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது புறக்கணிப்பினால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், 3(1)(c) பிரிவின் கீழ் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி, திட்டத்தின் கீழ் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கலாம்.

9. புகாரைப் பராமரிக்காததற்கான காரணங்கள்:

(1) சேவை குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும் திட்டத்தின் கீழ் சம்பந்தப்பட்ட விஷயங்களில் இருக்கக்கூடாது:

- i) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;
- ii) அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான விற்பனையாளருக்கும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்துக்கும் இடையே ஒரு சர்ச்சை;
- iii) குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாகத் தெரிவிக்கப்படாத குறை;
- iv) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
- v) சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்டத்தை அமல்படுத்தும் அதிகாரத்தின் 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 உறவு சம்பந்தப்பட்ட ஒரு சர்ச்சை.

(2) திட்டத்தின் கீழ் சம்பந்தப்படாத புகார்கள்:

(I) புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் செய்தார் மற்றும் -

(i) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டது, மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை; மற்றும்

(ii) புகாருக்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் இருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் குறைதீர்ப்பாளரிடம் செய்யப்படுகிறது.

(II) புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல-

i) ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் பேரில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடம் இருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா;

ii) ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்த்துக்கொள்ளப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது;

(III) புகார் தவறானதாகவோ அல்லது அற்பமானதாகவோ அல்லது எரிச்சலூட்டுவதாகவோ இல்லை;

(IV) அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது;

(V) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்;

(VI) வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

விளக்கம் 1: துணைப்பிரிவு (2)(a) இன் நோக்கங்களுக்காக, 'எழுதப்பட்ட புகாரில்' மற்ற முறைகள் மூலம் செய்யப்படும் புகார்களும் அடங்கும், அங்கு புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரரால் சமர்ப்பிக்க முடியும்.

விளக்கம் 2: துணைப்பிரிவு (2)(b)(ii)ன் நோக்கங்களுக்காக, அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றிய புகாரில், நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது தீர்ப்பளிக்கப்பட்ட குற்றவியல் வழக்குகள் அல்லது எந்த ஒரு போலீஸ் விசாரணையும் அடங்காது. கிரிமினல் குற்றம்.

10. திட்டத்தின் நகல் RBI இணையதளத்திலும் CMS போர்ட்டலிலும் (<https://cms.rbi.org.in>) கிடைக்கும். இந்தத் திட்டம் நவம்பர் 12, 2021 முதல் அமலுக்கு வரும்.