

முக்கிய அம்சங்கள்: ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021

ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 - நவம்பர் 12, 2021 முதல் அமலுக்கு வருகிறது. இந்த திட்டம் வெளியிடப்பட்டவுடன், முந்தைய திட்டங்கள், அதாவது, (i) வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2006; (ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2019 - ரிசர்வ் வங்கியில் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021, ஆகியவை ரத்து செய்யப்படுகிறது.

ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 முக்கிய அம்சங்கள் :

I. பின்வரும் நிலைகளை தவிர மற்றவை இத்திட்டத்தின் கீழ் வராதது :

a) புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தில் எழுத்துப்பூர்வ புகார் அளித்துள்ளார் மற்றும்

i. புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்டு, மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி இல்லை; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற பிறகு, புகார்தாரருக்கு 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் வரவில்லை; மற்றும்

ii. குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கப்பட்டு, புகார் அளித்த ஒரு வருடத்திற்குள், அந்த புகாருக்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து பதில் பெற்று அல்லது புகாரின் தேதியிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில்;

b) புகார் மீது ஏற்கனவே நடவடிக்கை எடுக்கப்பட்டு, அவை;

i. ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தீர்வு காணப்பட்டு அல்லது தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்பட்ட, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களிடம் இருந்து பெறப்பட்டு நிலுவையில் உள்ள புகார்கள்.

ii) எதாவது நீதிமன்றத்தில் நிலுவையில் உள்ள, தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றத்தில் உள்ள, அல்லது எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் ஆகியவற்றால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்ட, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவர்களுடன், புகார்தாரர்கள் / சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர் சேர்ந்து பெறப்பட்ட புகார்கள்.

c) மேற்படி, புகாரானது தரக்குறைவான, அற்பமான அல்லது கோபமூட்டும் சொற்களையோ, தன்மையையோ கொண்டிருக்க கூடாது.

d) வரம்பு காலம் முடிவதற்குள், உரிமைகோரல் வரம்பு சட்டம், 1963-இன் கீழ் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகார் செய்யப்பட்டது.

e) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்கிய பட்சத்தில்;

f) மனுதாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால் வழக்கறிஞர் அல்லாத ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கப்படும் போது:

II. சேவை குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும் திட்டத்தின் கீழ் உள்ள விஷயங்களில் இருக்கக்கூடாது:

- a) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிக தீர்ப்பு/வணிக முடிவு
- b) விற்பனையாளருக்கும், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்துக்கும் இடையே அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான ஒரு சர்ச்சை;
- c) குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத குறை;
- d) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
- e) ஒரு சர்ச்சையின் மீது, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க ஆணைகளுக்கு இணங்க நடவடிக்கை தொடக்கம்
- f) ரிசர்வ் வங்கியின் வரைமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை;
- g) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையே ஒரு சர்ச்சை; மற்றும்
- h) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவை உள்ளடக்கிய ஒரு சர்ச்சை.

III. புகார் அல்லது குறைகளை தாக்கல் செய்வதற்கான நடைமுறை :

- a) புகார்களை ஆன்லைனில் <https://cms.rbi.org.in> என்ற இணையதள முகவரியில் பதிவு செய்யலாம்.
- b) புகாரை மின்னணு முறையிலோ அல்லது நேரிலோ, ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் சமர்ப்பிக்கலாம். அவ்வாறு நேரில் கொடுக்கப்படும் புகாரானது, புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் முறையாக கையொப்பமிட்டு கொடுத்தல் வேண்டும். புகாரை மின்னணு அல்லது நேரில் சமர்ப்பிக்கும் போது, ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட படிவத்தில், அதற்கு உண்டான தகவலுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

IV. மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்யும் வழிகள் :

ஓம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம் புகார் மீது வழங்கிய தீர்ப்பு அல்லது அந்த புகாரை நிராகரிக்கும் பட்சத்தில், பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், அது பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டிற்கு மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் சமர்ப்பித்தல் வேண்டும்.

காலத்திற்குள் முறையீடு செய்யாததற்கு, புகார்தாரருக்கு போதுமான காரணம் இருப்பதாகத் கருதினால், மேல்முறையீட்டு ஆணையம் மேலும் முறையீட்டிற்கு , 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் மேலும் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

V. <https://www.hdbfs.com/customer-support> என்ற இணையதளத்தில் புகார் படிவத்தின் மாதிரி வடிவம் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.