

முக்கிய அம்சங்கள்: ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்,
2021

ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 நவம்பர் 12, 2021 முதல் அமலுக்கு
வருகிறது. ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 இன் முக்கிய
அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

I. புகார் திட்டத்தின் கீழ் பொய்யாகாது:

அ) புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட
ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாக புகார்
அளித்துள்ளார் மற்றும்

நான். 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 நிறுவனத்திடம் இருந்து 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:

நான். ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு
குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் பேரில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது
சமாளிப்பது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு
மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு
மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா?

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

c) புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல;

d) அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு, 1963 ஆம் ஆண்டின் வரம்புச் சட்டத்தின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது;

இ) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்;

f) வழக்குரைஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

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

a) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;

b) அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான விற்பனையாளருக்கும் ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு சர்ச்சை;

c) குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத குறை;

d) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;

e) சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் ஒரு சர்ச்சை;

f) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத சேவை;

g) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையே ஒரு சர்ச்சை; மற்றும்

h) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவு சம்பந்தப்பட்ட ஒரு சர்ச்சை.

III. ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான நடைமுறை

அ) புகார்களை ஆன்லைனில் <https://cms.rbi.org.in> மூலம் பதிவு செய்யலாம்

b) ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு மின்னணு அல்லது உடல் முறை மூலமாகவும் புகார் சமர்ப்பிக்கப்படலாம். புகார், உடல் வடிவத்தில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாக கையொப்பமிடப்படும். புகார் மின்னணு அல்லது உடல் முறையில் சமர்ப்பிக்கப்படும் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் அத்தகைய தகவல்களைக் கொண்டிருக்கும்.

IV. மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்யுங்கள்

ஓம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம் வழங்கிய புகார் அல்லது புகாரை நிராகரிப்பதால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், விருது பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்டது, மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்ய விரும்பலாம்.

மேன்முறையீட்டு அதிகாரசபையானது, முறையீட்டாளர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்குப் போதுமான காரணம் இருப்பதாகத் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.