

**ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021  
முக்கிய அம்சங்கள்**

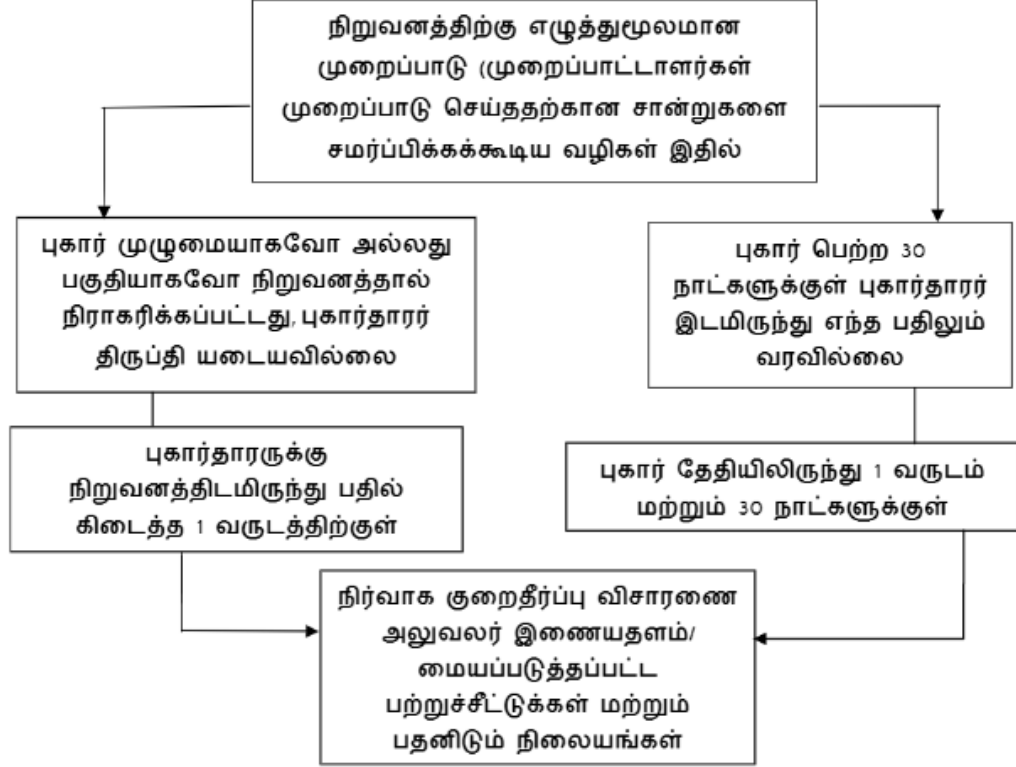
**பொருந்தக்கூடிய தன்மை:**

திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள வங்கி அல்லது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் அல்லது கணினி பங்கேற்பாளர் (கட்டண அமைப்பில் பங்கேற்கும் நபர்) அல்லது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் வேறு எந்த நிறுவனமும் வழங்கும் சேவைகளுக்கு இந்தத் திட்டம் பொருந்தும். நேரத்திற்கு; திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப்படாத அளவிற்கு.

ஒரு வாடிக்கையாளரின் புகாரை பதிவு செய்வதற்கான காரணங்கள்:-	புகாரைப் பராமரிக்காததற்கான காரணங்கள்/சேவையில் குறைபாட்டிற்கான புகார்கள் எதுவும் இத்திட்டத்தின் கீழ் உள்ளடக்கப்பட்ட விஷயங்களில் இருக்க வேண்டும்:-
<p>சமுன்னதி ஃபைனான்சியல் இன்டர்மீடியேஷன் &amp; சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("கம்பெனி") செயல்பாட்டால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் சேவையில் குறைபாட்டை ஏற்படுத்தினால், திட்டத்தின் கீழ் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கலாம்.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;</li> <li>• அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக ஒரு விற்பனையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு தகராறு;</li> <li>• குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாகத் தெரிவிக்கப்படாத குறை;</li> <li>• நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;</li> <li>• சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் ஒரு சர்ச்சை;</li> <li>• ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத சேவை;</li> <li>• நிறுவனம் மற்றும் பிற ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையே ஒரு சர்ச்சை;</li> <li>• நிறுவனத்தின் ஊழியர்-முதலாளி உறவை உள்ளடக்கிய ஒரு தகராறு.</li> <li>• புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல-</li> <li>• ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது</li> </ul>

	<p>கையாளப்பட்ட, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடம் இருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா; மற்றும்</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகாரத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம், பெறப்பட்டாலும் பெறாவிட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்த்துக்கொள்ளப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது அதே புகார்தாரர் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள் / சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினருடன்.</li> <li>• புகார் தவறானது அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது;</li> <li>• அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கான வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவடைந்த பிறகு, நிறுவனத்திடம் புகார் செய்யப்பட்டது;</li> <li>• திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்கவில்லை;</li> <li>• புகார் அளித்தவர் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுவதில்லை (வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால்).</li> </ul>
--	---

ஒரு வாடிக்கையாளர் எவ்வாறு புகாரை பதிவு செய்யலாம்?



நிர்வாக குறைகேட்பு விசாரணை அதிகாரி/மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் புகாரை பதிவு செய்வதற்கான செயல்முறை :-

1. இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்ட்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் புகார்களை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்.
2. பின்வரும் முகவரியில் மின்னணு அல்லது இயற்பியல் முறையில் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு ம் புகாரை சமர்ப்பிக்கலாம். புகார் உடல் வடிவில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், அது புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாக கையொப்பமிடப்படும்.
3. புகார் படிவத்தில் (தனித்தனியாக பதிவேற்றப்பட்டது) வடிவத்தில் மின்னணு அல்லது உடல் முறையில் சமர்ப்பிக்கப்படும் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடக்கூடிய தகவல்களைக் கொண்டிருக்கும்.

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் (CRPC) விவரங்கள்

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC)  
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, மத்திய விஸ்டா, 4வது தளம், செக்டர் 17,  
சண்டிகர் - 160 017

மின்னஞ்சல் :- [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

கட்டணமில்லா தொலைபேசி இலக்கம் - 14448

1. நிர்வாக குறைகளை விசாரிக்கும் அதிகாரி எப்படி முடிவுகளை எடுக்கிறார்?
  - நிர்வாகக் குறைகேட்பு விசாரணை அதிகாரியின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகள் சுருக்கமாக இயற்கையில் உள்ளன
  - சமரசம் மூலம் தீர்வை ஊக்குவிக்கிறது-> அடையவில்லை என்றால் வெகுமதிகள்/ஆர்டர்களை வெளியிடலாம்
2. நிர்வாக க்குறை விசாரணை அதிகாரியின் முடிவோடு திருப்தி யடையாவிட்டால், மேல்முறையீட்டு அதிகாரியின் முன் வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா?  
ஆம், நிர்வாகக் குறைகேட்பு விசாரணை அதிகாரியின் முடிவு மேல்முறையீட்டு மேல்முறையீட்டு ஆணையம்: ரிசர்வ் வங்கி மேல்முறையீட்டுத் துறையின் பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர், விருது கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட பிறகு எடுக்கப்படுவார்.