

## ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021

### முக்கிய அம்சங்கள்

#### **பயன்பாடு:**

ஒரு வங்கி அல்லது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் அல்லது ஒரு அமைப்புப் பங்கேற்பாளர் (கட்டண அமைப்பில் பங்கேற்கும் நபர்), அல்லது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள கடன் தகவல் நிறுவனம் அல்லது குறிப்பிடப்பட்ட வேறு எந்த நிறுவனமும் வழங்கும் சேவைகளுக்கு, அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்டு; திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப்படாத அளவிற்கு இந்தத் திட்டம் பொருந்தும். .

பொருள் வரையறைகள்:

"விருது" என்பது திட்டத்தின்படி ஒம்புட்ஸ்மேன் வழங்கிய விருது.

"அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பவர், வழக்கறிஞரைத் தவிர, ஒம்புட்ஸ்மேனின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவம் செய்ய முறையாக நியமிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர்.

"புகார்" என்பது சமுன்னதியின் தரப்பில் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் கூறி எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது பிற முறைகள் மூலமாகவோ பிரதிநிதித்துவம் செய்வது மற்றும் திட்டத்தின் கீழ் நிவாரணம் கோருவது; "சேவைக் குறைபாடு" என்பது, சட்டப்பூர்வமாக அல்லது வேறுவிதமாக சட்டத்திற்குட்பட்ட நிறுவனம், சட்டப்பூர்வமாக வழங்க வேண்டிய எந்தவொரு நிதிச் சேவையிலும் அல்லது அது தொடர்பான பிற சேவைகளிலும் உள்ள குறைபாடு அல்லது போதாத தன்மை, இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதத்தை ஏற்படுத்தலாம்.

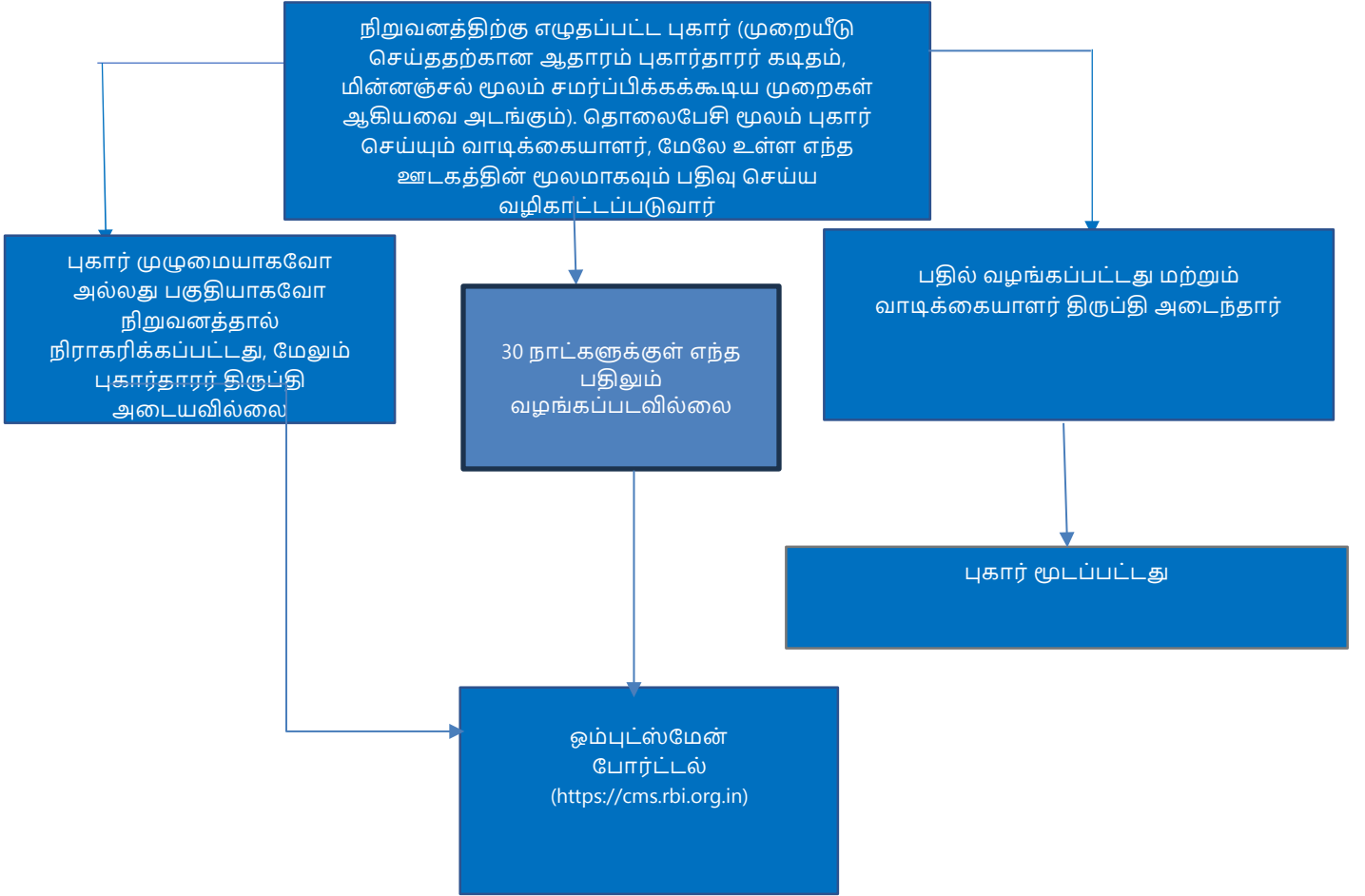
"தீர்வு" என்பது, இந்தத் திட்டத்தின் விதிகளின்படி, புகாரின் தரப்பினரால் எளிதாக்குதல் அல்லது சமரசம் செய்தல் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் எட்டப்பட்ட ஒப்பந்தமாகும்.

"ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம்" என்பது திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப்படாத அளவிற்கு ஒரு வங்கி அல்லது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம், அல்லது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள ஒரு அமைப்புப் பங்கேற்பாளர் அல்லது கடன் தகவல் நிறுவனம் அல்லது ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது குறிப்பிடப்படும், திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப்படாத வேறு எந்தவொரு நிறுவனமும் ஆகும்.

ஒரு வாடிக்கையாளர் புகாரைப் பதிவு செய்வதற்கான காரணங்கள்	புகாரைப் பராமரிக்காமல் இருப்பதற்கான காரணங்கள்/சேவையில் குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும் இத்திட்டத்தின் கீழ் சம்பந்தப்பட்ட விஷயங்களில் இருக்க வேண்டும்.
<p>சமுன்னதி ஃபைனான்சியல் இண்டர்மீடியேஷன் &amp; சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("நிறுவனம்") நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் சேவையில் குறைபாடு உள்ளதை உணர்ந்தால், திட்டத்தின் கீழ் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கலாம்.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• முதலில் சமுன்னதியிடம் எழுத்துப்பூர்வமாக புகாரளிக்கப்படாமல், ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் நேரடியாகப் பதிவு செய்யப்பட்ட புகார்கள்</li> <li>• சமுன்னதியிடம் பதிவு செய்யப்பட்ட புகார்கள், ஆனால் புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்கள் முடிவடையவில்லை. (சமுன்னதி பதிலளித்து, அதில் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தியடையாத சூழல்கள் இதில் அடங்காது)</li> <li>• சமுன்னதியிடம் இருந்து பதில் கிடைத்த நாளிலிருந்து 1 வருடத்திற்குப் பிறகு செய்யப்பட்ட புகார், அல்லது, பதில் வரவில்லை என்றால், சமுன்னதியைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்திய தேதியிலிருந்து 1 வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குப் பிறகு, அந்தப் புகார் அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல. அது ஏற்கனவே-       <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டது மற்றும்</li> <li>◦ 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 அதிகாரத்தின் முன்னிலையில், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்த்துக்கொள்ளப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது.</li> </ul> </li> <li>• புகார் தவறானது அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது</li> <li>• அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கான வரம்பு சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவடைந்த பின்னர், நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது.</li> <li>• திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்கவில்லை</li> <li>• புகார் அளித்தவர் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர (வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால்) அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கவில்லை.</li> <li>• நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு.</li> <li>• அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக ஒரு விற்பனையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு தகராறு.</li> <li>• ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் நேரடியாகத் தெரிவிக்கப்படாத குறை.</li> </ul>

- நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்.
- சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் ஒரு சர்ச்சை.
- ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத சேவை.
- நிறுவனத்திற்கும் மற்ற ஒழுங்குமுறை நிறுவனங்களுக்கும் இடையே ஒரு சர்ச்சை.
- ரிசர்வ் வங்கியால் கட்டுப்படுத்தப்படாத ஒரு நிறுவனத்துடன் தொடர்புடைய சேவை குறைபாடு அல்லது இந்தத் திட்டத்தில் சேர்க்கப்படாத ஆர்ஈ தொடர்பான புகார்கள்
- உள் நிர்வாகம், மனிதவள ஊதியம் மற்றும் ஊழியர்களின் ஊதியங்கள் போன்றவற்றின் ஊழியர்-முதலாளி உறவு சம்பந்தப்பட்ட ஒரு தகராறு.
- சமுன்னதியின் தரப்பிலிருந்து மோசடிகள், முறைகேடுகள் தொடர்பானவை தவிர, சமுன்னதியின் வேறு சேவை குறைபாடு காரணமாக ஏற்படும் சர்ச்சை

## ஒரு வாடிக்கையாளர் எவ்வாறு புகார் அளிக்கலாம்?



### ஓம்புட்ஸ்மேனிடம் புகார் அளிப்பதற்கான நடைமுறை

1. இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் ஆன்லைனில் புகார் பதிவு செய்யலாம்.
2. பின்வரும் முகவரியில் உள்ள மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு மின்னணு அல்லது இயற்பியல் முறை மூலமாகவும் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம். புகார், இயற்பியல் வடிவத்தில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால் (வடிவத்திற்கான ஆர்பிஐ குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் பக்கம் 16 ஐப் பார்க்கவும்), புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாக கையொப்பமிடப்பட வேண்டும்.

மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் (சுஆர்பிசி) விவரங்கள்

மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,  
சென்ட்ரல் விஸ்டா, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர்-160 017 மின்னஞ்சல்:-crpc@rbi.org.in  
கட்டணமில்லா எண் - 14448

### 3. ஓம்புட்ஸ்மேனில் புகார்கள் எவ்வாறு கையாளப்படுகின்றன?

- ஓம்புட்ஸ்மேன் எளிதாக்குதல், மத்தியஸ்தம் அல்லது சமரசம் மூலம் தீர்வுகளை ஊக்குவிக்கிறார்
- ஓம்புட்ஸ்மேன் புகாரில் உள்ள இரு தரப்பினரையும் புகார் அடிப்படையில் ஆய்வு செய்து தனது அறிக்கையைப் பதிவு செய்யலாம்
- அவர்கள் எடுத்த நடவடிக்கையின் மீதான பதிவை மறுபரிசீலனை செய்து சமர்ப்பிப்பதற்காக சமுன்னதியிடம் ஓம்புட்ஸ்மேன் புகார் எழுப்ப வேண்டும்
- சமுன்னதி, புகாரைப் பெற்றவுடன், புகாரில் உள்ள குறைகளுக்குப் பதிலளிக்கும் வகையில் அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதிவை அதனுடன் இணைத்துள்ள ஆவணங்களின் நகல்களுடன், தீர்விற்காக ஓம்புட்ஸ்மேன் முன் 15 நாட்களுக்குள் தாக்கல் செய்ய வேண்டும். சமுன்னதி அவர்களின் பதில் அல்லது ஆவணங்களை சமர்ப்பிப்பதற்கான கால நீட்டிப்பை கோரலாம், இது ஓம்புட்ஸ்மேனால் ஏற்றுக்கொள்ளப்படுவதற்கு உட்பட்டது.
- சமுன்னதி அதன் எழுத்துப் பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களை குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் தாக்கல் செய்யத் தவறினால், மற்றொரு தரப்பினர் வழங்கிய பதிவேட்டில் உள்ள சான்றுகளின் அடிப்படையில் ஓம்புட்ஸ்மேன் தொடரலாம் மற்றும் பொருத்தமான உத்தரவை அனுப்பலாம் அல்லது விருது வழங்கலாம். நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் கோரப்பட்ட தகவல்களுக்கு பதிலளிக்காத அல்லது வழங்காத காரணத்தால் வழங்கப்பட்ட விருது தொடர்பாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு மேல்முறையீடு செய்ய உரிமை இல்லை.
- எளிதாக்குதல் மூலம் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்காக, சமுன்னதி அதிகாரிகளுடன் புகார்தாரரின் சந்திப்பு உட்பட, பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படலாம்.
- இரு தரப்புக்கும் இடையே புகாருக்கு இணக்கமான தீர்வு ஏற்பட்டால், அது இரு தரப்பினராலும் பதிவு செய்யப்பட்டு கையொப்பமிடப்படும், அதன் பிறகு, தீர்வுக்கான உண்மையை பதிவுசெய்து, தீர்வுக்கான விதிமுறைகளை அதனுடன் இணைத்து, நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் விதிமுறைகளுக்கு இணங்குமாறு கட்சிகளுக்கு அறிவுறுத்தப்படுகிறது. .
- புகார் தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும் சூழல்கள்:
  - ஓம்புட்ஸ்மேனின் தலையீட்டின் பேரில் புகார்தாரருடன் சமுன்னதியால் தீர்க்கப்பட்டது; அல்லது
  - புகார் அளித்தவர் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ (பதிவு செய்யப்படலாம்) குறையைத் தீர்ப்பதற்கான விதம் மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக இருப்பதாக ஒப்புக்கொண்டார்; அல்லது
  - புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரை வாபஸ் பெற்றுள்ளார்.
- புகார் நிராகரிக்கப்படாவிட்டால், ஓம்புட்ஸ்மேன் ஒரு விருதை அனுப்புவார், அதில் உள்ள மற்ற விவரங்கள் பின்வருமாறு,
  - சமுன்னதிக்கு அதன் கடமைகளின் குறிப்பிட்ட செயல்திறனுக்கான வழிகாட்டுதல் மற்றும்

- கூடுதலாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, தொகைகள் ஏதேனும் இருந்தால், புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட இழப்புக்கு இழப்பீடு மூலம் சமுன்னதி செலுத்த வேண்டியது.

**2. ஒம்புட்ஸ்மேனின் முடிவில் திருப்தி இல்லை என்றால், ஒரு வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தில் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா?**

ஆம், தலைவர் அல்லது நிர்வாக இயக்குநர்/தலைமைச் செயல் அதிகாரி அல்லது அவர்கள் இல்லாத நிலையில், சம பதவியில் உள்ள நிர்வாக இயக்குநர்/அதிகாரியிடம், முன் அனுமதியுடன் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன், விருது அல்லது புகாரை முடித்த 30 நாட்களுக்குள் சமுன்னதி மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

தகவல் அல்லது ஆவணங்களை வழங்காததற்காக சமுன்னதிவிருதுக்கு எதிராக மேல்முறையீடு செய்ய முடியாது

**3 திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களின் காட்சி:**

- தலைமை இணக்க அதிகாரி, சமுன்னதியின் சார்பாகப் பதிவுசெய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களை வழங்குவதற்காக சமுன்னதியைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக இருப்பார்.
- பிராந்திய வணிகத் தலைவர்கள் இவற்றை உறுதி செய்ய வேண்டும்:
  - முதன்மை நோடல் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி) மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் புகார் பதிவு போர்ட்டலின் (<https://cms.rbi.org.in>) விவரங்கள் ஆகியவை தங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் கிளைகள்/இடங்களில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.

**முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்**

பெயர்: திரு. சி.எஸ்.ராமகிருஷ்ணன்  
மொபைல் எண்: +91 78248 71254  
மின்னஞ்சல் ஐடி: pno@samunnati.com

- திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் ஆங்கிலம், ஹிந்தி மற்றும் பிராந்திய மொழியில் அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள், கிளைகள் மற்றும் வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் இடங்களில் முக்கியமாகக் காட்டப்பட வேண்டும், இதனால் அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு வருகை தரும் நபர் திட்டம் குறித்த போதுமான தகவலை அறிந்துகொள்ள முடிய வேண்டும்.
- திட்டத்தின் நகல் சமுன்னதியின் அனைத்து கிளைகளிலும் இருக்க வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில் குறிப்புக்காக வழங்கப்பட வேண்டும்.
- திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள், திட்டத்தின் நகல் மற்றும் முதன்மை நோடல் அலுவலரின் தொடர்பு விவரங்கள் ஆகியவை சமுன்னதியின் இணையதளத்தில் காட்டப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும்.