ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறைகேள் அலுவலர் (ombudsman) திட்டம் 2021 இன் முக்கிய அம்சங்கள்.

நவம்பர் 12, 2021 தேதியில் இருந்து ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 நடைமுறைக்கு வருகிறது. ஆர்பிஐ ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் செயல்முறை அதிகார வரம்பை நடுநிலைப்படுத்துவதன் மூலம் இந்தத் திட்டம் 'ஒரே நாடு ஒரே ஓம்புட்ஸ்மேன்' அணுகுமுறையைப் பின்பற்றுகிறது. ஏற்கனவே உள்ள ரிசர்வ் வங்கியின் மூன்று ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டங்களான (i) வங்கி ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2006; (ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2019 ஆகியவற்றை இது ஒருங்கிணைக்கிறது.

> **பொருந்தும் தன்மை**: இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்படும் அனைத்து நிறுவனங்களுக்கும் (அதாவது வங்கிகள் / என்பிஎஃப்சிக்கள் / கட்டணம் செலுத்தும் சிஸ்டம் ஆபரேட்டர்கள்))

> **இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான நடைமுறை:**

புகாருக்கான காரணங்கள்: சேவையில் குறை ஏற்படுவதற்குக் காரணமாகக் கூடிய, ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் (ஆர்இ) எந்தவொரு செயல்/அலட்சியப்படுத்தல் குறித்து தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.

"அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பது ஓம்புட்ஸ்மேன் முன்பு உள்ள நடவடிக்கைகளில் இருக்கின்ற புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்காக எழுத்துப்பூர்வமாக முறையாக நியமிக்கப்பட்டு, அங்கீகரிக்கப்பட்ட, வழக்கறிஞரைத் தவிர்த்த ஒரு நபரைக் குறிக்கிறது (பாதிக்கப்பட்ட நபர் ஒரு வழக்கறிஞராக இல்லாத பட்சத்தில்).

I. பின்வரும் சூழ்நிலைகள் தவிர, வேறுவிதமான புகார்கள் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் வராது:

a) இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன்பு, புகார்தாரர் தொடர்புடைய ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாகப் புகாரளித்தார், மற்றும்

i. ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் அந்தப் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது ஒரு பகுதியோ நிராகரிக்கப்பட்டது, பதிலில் புகார்தாரருக்குத் திருப்தி ஏற்படவில்லை; அல்லது ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்றுக் கொண்ட 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு எந்தவொரு பதிலையும் வழங்கவில்லை; மற்றும்

ii. அந்தப் புகாருக்கு ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது புகாரளிக்கப்பட்ட தேதியில் இருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், ஓம்புட்ஸ்மேனிடம் புகாரளிக்கப்படுகிறது.

b) புகாரானது ஏற்கனவே இருக்கின்ற அதே செயலுக்கான காரணத்தோடு தொடர்புடையது அல்ல:

i. ஓம்புட்ஸ்மேனிடம் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டு இருந்தாலும் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டு இருந்தாலும், அல்லது தொடர்புடைய ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டு இருந்தாலும், அல்லது இல்லாவிட்டாலும் தகுதிகளின் அடிப்படையில் ஒரு ஓம்புட்ஸ்மேனால் தீர்த்து வைக்கப்படுகின்றது அல்லது கையாளப்படுகின்றது

ii. ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பின் முன்பாக நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டு இருந்தாலும் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு

மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டு இருந்தாலும், அல்லது தொடர்புடைய ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டு இருந்தாலும், அல்லது இல்லாவிட்டாலும் தகுதிகளின் அடிப்படையில் ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பு மூலம் தீர்த்து வைக்கப்படுகின்றது அல்லது கையாளப்படுகின்றது.

c) புகாரின் தன்மையானது அவமதிக்கின்ற அல்லது அற்பமான அல்லது வெறுப்பூட்டக் கூடியதல்ல;

d) வரையரைச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள வரையறைக் காலம் காலாவதி ஆகும் முன்பாகவே ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகாரளிக்கப்பட்டது;

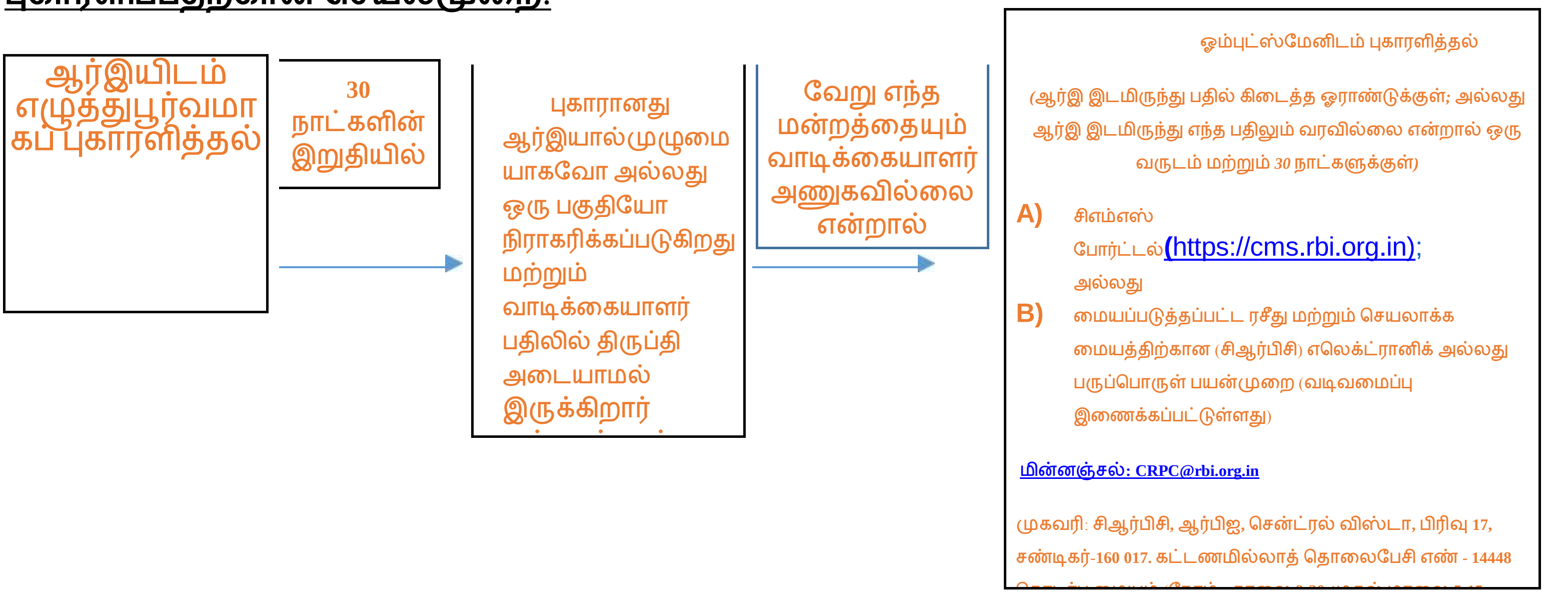
e) இந்தத் திட்டத்தின் உட் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு முழுமையான விவரங்களைப் புகார்தாரர் வழங்குகிறார்;

f) பாதிக்கப்பட்ட நபர் ஒரு வழக்கறிஞராக இல்லாத பட்சத்தில், தனிப்பட்ட முறையில் புகார்தாரர் மூலம் அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகப் புகாரளிக்கப்படுகிறது.

III. இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் <u>ஒரு புகாரைப் பராமரிக்காமல்-இருப்பதற்கான காரணங்களில்</u> பின்வருவன போன்ற விஷயங்கள் அடங்குகின்றன-

a) ஒரு ஆர்இ -இன் வணிகரீதியான தீர்ப்பு/வணிகரீதியான முடிவு;
b) விற்பனையாளருக்கும், ஆர்இ -க்கும் இடையேயான அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான தகராறு;
c) நேரடியாக ஓம்புட்ஸ்மேனிடம் புகார் தெரிவிக்கப்படவில்லை;
d) ஆர்இ உடைய நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார்கள்;
e) சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்குவதற்காக நடவடிக்கை துவங்கப்படுகின்ற தகராறு;
f) சேவையானது ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பு எல்லைக்குள் இல்லை;
g) ஆர்இ -களுக்கு மத்தியிலான தகராறு; மற்றும்
h) ஆர்இ -இன் ஊழியர்-முதலாளி உறவு தொடர்பான தகராறு.

<u>புகாரளிப்பதற்கான செயல்முறை:</u>



> **<u>மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன்பாக மேல்முறையீடு</u>**:

- ஓம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தினால் ஒரு புகாரின் மீது அளிக்கப்பட்ட ஆணையினால் அல்லது புகாரை நிராகரிப்பதனால் பாதிக்கப்படுகின்ற புகார்தாரர்,

தீர்ப்பு வழங்கப்பட்ட அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட தேதியில் இருந்து 30 நாட்களுக்குள், நிர்வாக இயக்குநர், நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை (சிஇபிடி), ஆர்பிஐ அவர்களிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

- புகார்தாரர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்குப் போதுமான காரணம் இருப்பதாகத் திருப்தியடைந்தால், மேல்முறையீட்டு ஆணையம் மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கூடுதல் கால அவகாசம் வழங்கலாம்.

> **புகார்களின் தீர்வு**:

- ஒம்புட்ஸ்மேன் முன்னிலையில் நடைபெறும் நடவடிக்கைகள் இயல்பில் சுருக்கமாக இருக்கும்.
- உதவுதல், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் வாயிலான தீர்வை ஊக்குவிக்கிறது, அவ்வாறு அடைய முடியவில்லை என்றால், ஆணை/உத்தரவு வழங்கலாம்

குறிப்பு:

- இது தகராறுகள் தீர்வுக்கான ஒரு மாற்று வழியாகும்.
- நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பை அணுகும் உரிமை புகார்தாரருக்கு உண்டு.

கூடுதல் விவரங்களுக்கு, ரிசர்வ் வங்கியின் இணையதளமான www.rbi.org.in இல் உள்ள ஐஐஎஃப்எல் இணையதளமான www.iifl.com இல் உள்ள திட்ட விவரங்களைக் காணவும். வாடிக்கையாளர்களின் வேண்டுகோளின் பேரில் பார்ப்பதற்கு வழங்குவதற்காக, இந்தத் திட்டத்தின் நகல் எங்கள் கிளைகளிலும் கிடைக்கிறது.