

முக்கியமான அம்சங்கள்: ரிசர்வ் வங்கி – ஒருங்கிணைந்த ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021

திட்டம் ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதைய மூன்று ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டங்களை ஒருங்கிணைக்கிறது அதாவது, (i) வங்கி ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2006 ; (ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2019. இத்திட்டம் ரிசர்வ் வங்கியால் கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகளின் குறைபாடு தொடர்பான வாடிக்கையாளரின் புகார்களுக்கு கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கு ஏற்ப தீர்வு காணப்படாவிட்டால் அல்லது 30 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கப்படாவிட்டால் கட்டணமில்லா தீர்வை வழங்கும். திட்டம் ரிசர்வ் வங்கி ஓம்பட்ஸ்மேன் செயல்முறை அதிகார வரம்பை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் 'ஒரே நாடு ஒரே ஓம்பட்ஸ்மேன்' என்ற அணுகுமுறையை ஏற்றுக்கொள்கிறது.

முக்கியமான அம்சங்கள்:

- இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டம், 1934, வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949 மற்றும் கொடுப்பு மற்றும் தீர்வு முறைகள் திட்டம், 2007 ஆகியவற்றின் விதிகளின் கீழ் இந்தியாவிலுள்ள கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனங்களால் அதனுடைய வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் சேவைகளுக்கு இத்திட்டம் பொருந்தும்.
- “கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனம்” என்பது வங்கி அல்லது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் அல்லது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி அமைப்பு பங்கேற்பாளர், அல்லது அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் வேறு எந்த நிறுவனத்தையும் குறிக்கிறது; திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப்படாத அளவிற்கு.
- ரிசர்வ் வங்கி ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட அதிகாரிகளை ஓம்பட்ஸ்மேன் அல்லது துணை ஓம்பட்ஸ்மேன் என, திட்டத்தின் கீழ் அவர்களுக்கு ஒப்படைக்கப்பட்ட பணிகளை மேற்கொள்ள நியமிக்கலாம்.
- சூழ்நிலைக்கு ஏற்ப ஓம்பட்ஸ்மேன் அல்லது துணை ஓம்பட்ஸ்மேன் நியமனம், ஒரு முறையில் மூன்று ஆண்டுகளுக்கு மிகாமல் இருக்க வேண்டும்.
- திட்டத்தின் கீழ் ஆன்லைனில் செய்யப்பட்ட புகார்கள் போர்டலில் (<https://cms.rbi.org.in>) பதிவு செய்யப்படும். அஞ்சல் மற்றும் கையால் வழங்கப்படும் புகார்கள் உட்பட, மின்னணு முறையில் (மின்னஞ்சல்) மற்றும், ஸ்தூலமான வடிவில் செய்யப்படும் புகார்களுக்கு தீர்வு கண்டு, ஆய்வு மற்றும் ஆரம்ப செயலாக்கத்திற்காக நிறுவப்பட்டுள்ள ரிசர்வ் வங்கியின் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு அனுப்பப்படும்.
- புகார் ஸ்தூலமான வடிவில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், புகார் அளிப்பவரால் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாக கையெழுத்திடப்பட வேண்டும். புகார் மின்னணு அல்லது ஸ்தூலமான முறையில் ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அத்தகைய வடிவில் அத்தகைய தகவல்களைக் கொண்டு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
- மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் (CRPC) தொடர்பு விவரங்கள் கீழே உள்ளன

மின்னஞ்சல்crpc@rbi.org.in

கடித்தொடர்பு முகவரி

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம்,

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,

4வது மாடி, செக்டார் 17,

சண்டிகர் – 160017

- ஓம்பட்ஸ்மேன்/துணை ஓம்பட்ஸ்மேன் சேவையின் குறைபாடு தொடர்பான கட்டுப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களின் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களைப் பரிசீலிப்பார்.
 - ஓம்பட்ஸ்மேன் முன் கொண்டு வரப்படும் சர்ச்சையில் ஓம்பட்ஸ்மேன் வழங்கும் தீர்ப்பு தொகைக்கு வரம்பு எதுவும் இல்லை. எனினும், புகார் அளிப்பவருக்கு ஏற்பட்ட விளைவான இழப்புகளுக்கு, ஓம்பட்ஸ்மேனுக்கு இந்திய ரூபாயில் 20 லட்சம் வரை மேலும், புகார் அளித்தவரின் நேரம், ஏற்பட்ட செலவுகள் மற்றும் புகார் அளித்தவருக்கு ஏற்பட்ட துன்புறுத்தல்/மன வேதனை ஆகியவற்றிற்காக இந்திய ரூபாயில் 1 லட்சம் வரை இழப்பீடு வழங்க அதிகாரம் உள்ளது.
 - ஓம்பட்ஸ்மேனுக்கு அனைத்து புகார்களுக்கும் தீர்வு கண்டு முடித்து வைக்கும் அதிகாரம் இருக்கும் போது, துணை ஓம்பட்ஸ்மேனுக்கு திட்டத்தின் பிரிவு 10-இன் கீழ் வரும் புகார்களையும் திட்டத்தின் 14வது பரிவின் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி உதவுதல் வழியாக தீர்வு காணப்படும் புகார்களையும் முடிவுக்கு கொண்டு வர அதிகாரம் உள்ளது.
 - சேவையில் ஏற்படும் குறைபாட்டின் விளைவாக கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்தின் நடவடிக்கை அல்லது புறக்கணிப்பால் எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியின் மூலம் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிக்கலாம்.
 - சேவை குறைபாட்டிற்கான புகார்கள் எதுவும் திட்டத்தின் கீழ் உள்ள இந்த விஷயங்களில் தொடர்புடையதாக இருக்கக்கூடாது:
 - கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு
 - அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக விற்பனையாளருக்கும் கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்திற்கும் இடையிலான தகராறு
 - ஓம்பட்ஸ்மேனிடம் நேரடியாக குறிப்பிடப்படாத குறை
 - கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்
 - சட்டப்பூர்வமாக அல்லது சட்டத்தை நடைமுறைப்படுத்தும் அதிகாரியின் உத்தரவுகளுடன் இணங்குவதில் கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்தால் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கையில் ஏற்படக்கூடிய தகராறு
 - ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை ஆதிக்க வரம்பிற்குள் இல்லாத சேவை
 - கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறு; மற்றும்
 - கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி தொடர்பு சம்பந்தப்பட்ட தகராறு
 - இவ்வாறு இல்லாத வரை திட்டத்தின் கீழ் புகார் மேற்கொள்ளப்பட மாட்டாது:
1. திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன் புகார் அளிப்பவர் சம்பந்தப்பட்ட கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமான புகார் அளித்திருக்க வேண்டும் மற்றும்
 - புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்டது, மற்றும் புகார் அளித்தவர் பதில் குறித்து திருப்தியடையவில்லை; அல்லது கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற பிறகு 30 நாட்களுக்குள் புகார் அளித்தவருக்கு எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை; மற்றும்
 - புகாருக்கு கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்திலிருந்து புகார் அளித்தவருக்கு பதில் கிடைத்த பிறகு ஒரு ஆண்டிற்குள் ஓம்பட்ஸ்மேனிடம் புகார் அளிக்கப்பட்டுள்ளது அல்லது, புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு ஆண்டு மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை.

2. புகார் இவ்வாறு ஏற்கனவே அதே நடவடிக்கை குறித்து இல்லாமல் இருக்க வேண்டும் -
 - o ஓம்பட்ஸ்மேன் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஓம்பட்ஸ்மேன் மூலம் அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் சேர்ந்து, அல்லது சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர்களில் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவர்களிடமிருந்து பெறப்பட்டதாக இருந்தாலும் இல்லை என்றாலும், தகுதிகளின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது.
 - o ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகாரியின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகாரி மூலம் அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர்களிடமிருந்து சேர்ந்து பெறப்பட்டதாக இருந்தாலும் இல்லை என்றாலும் தகுதிகளின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது.
3. புகார் தன்மையில் இழிவுபடுத்தும் படி அல்லது அற்பமானதாக அல்லது எரிச்சலூட்டும் வகையில் இல்லை
4. கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனங்களுக்கு புகார் வரம்புச் சட்டம், 1963-இன் கீழ் அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்கு, பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள வரம்பு காலம் காலாவதியாவதற்கு முன் முன்வைக்கப்பட்டுள்ளது.
5. புகார்தாரர் திட்டத்தின் பிரிவு 11-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி முழு விவரங்களையும் வழங்குகிறார்
6. பாதிக்கப்பட்டவர் வழக்கறிஞராக இல்லாத வரை புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியின் மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.
7. ஓம்பட்ஸ்மேன்/துணை ஓம்பட்ஸ்மேன் ஆதரித்தல் அல்லது சமரசம் செய்தல் அல்லது மத்தியஸ்தம் செய்வதன் மூலம் புகார்தாரருக்கும் கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒப்பந்தத்தின் மூலம் தீர்வு காணுவதை ஊக்குவிக்க முயற்சிக்க வேண்டும்.
8. கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனம், புகாரைப் பெற்றவுடன், தீர்வுக்காக ஓம்பட்ஸ்மேன் முன் 15 நாட்களுக்குள் புகாரிலுள்ள குறைகளுக்கு பதிலளிக்கும் வகையில் அதனுடன் தொடர்புடைய ஆவணங்களின் நகல்களை இணைத்து எழுத்துப்பூர்வமான பதிப்பை தாக்கல் செய்ய வேண்டும்.
9. ஆதரிப்பதன் மூலம் புகாருக்கு தீர்வு காணப்படாவிட்டால், கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனங்களின் அதிகாரிகளுடன் புகார்தாரரின் சந்திப்பு உட்பட, சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாருக்கு தீர்வு காணுவதற்கு பொருத்தமானதாக கருதப்படும் அத்தகைய நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.
10. புகாருக்கு தீர்வு காணப்பட்டதாகக் கருதப்படும்:
 - o ஓம்பட்ஸ்மேனின் தலையீட்டின் பேரில் புகார்தாரருடன் கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்தால் தீர்வு காணப்பட்டுள்ள போது; அல்லது

- குறைகளுக்கான தீர்வின் முறை மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக உள்ளது என்று புகார்தாரர் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது மற்றப்படி (பதிவு செய்யப்பட்டிருக்கலாம்) ஒப்புக்கொள்ளும் போது; அல்லது
 - புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரைத் திரும்பப் பெற்றுக் கொள்ளும் போது.
11. துணை ஓம்பட்ஸ்மேனுக்கு அல்லது ஓம்பட்ஸ்மேனுக்கு புகார் இவ்வாறு செய்யப்பட்டுள்ளது என்று எந்தக் கட்டத்தில் தோன்றினாலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்:
- பிரிவு 10-இன் கீழ் பராமரிக்க முடியாதது; அல்லது
 - பரிந்துரைகள் வழங்குதல் அல்லது வழிகாட்டுதல் அல்லது விளக்கம் கேட்கும் விதத்தில் இருக்கிறது
12. இவ்வாறு இருந்தால் ஓம்பட்ஸ்மேன் எந்தக் கட்டத்திலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்:
- அவரது கருத்துப்படி சேவையில் குறைபாடுகள் எதுவும் இல்லை; அல்லது
 - அதன் விளைவாக ஏற்பட்டுள்ள இழப்பிற்கு கோரப்படும் இழப்பீடு பிரிவு 8(2)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு வழங்குதல் ஓம்பட்ஸ்மேனின் அதிகாரத்திற்கு அப்பாற்பட்டது; அல்லது
 - புகார் அளித்தவரால் புகார் நியாயமான விடாமுயற்சியுடன் தொடரப்படவில்லை; அல்லது
 - புகார் போதுமான காரணம் எதுவும் இல்லாமல் இருக்கிறது; அல்லது
 - அத்தகைய புகார்களுக்கு தீர்ப்பளிப்பதற்கு ஏற்றதாக இல்லாமல் புகாருக்கு ஓம்பட்ஸ்மேன் முன் விரிவான ஆவணங்கள் மற்றும் வாய்வழி சான்றுகள் மற்றும் நடவடிக்கைகளைக் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும்; அல்லது
 - ஓம்பட்ஸ்மேனின் கருத்துப்படி புகார்தாரருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது பாதிப்பு, அல்லது அசௌகரியம் எதுவும் ஏற்படவில்லை.

திட்டத்தின் நகல் எங்கள் கிளைகளில் உள்ளது மற்றும் அதுவே கோரிக்கையின் பேரில் பகிர்ந்து கொள்ளப்படும்.