

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021 முக்கிய அம்சங்கள்

அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 ("திட்டம்") நவம்பர் 12, 2021 முதல் அமலுக்கு வருகிறது. இந்தத் திட்டம், ஆர்பிஐ குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தின் அதிகார வரம்பை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் 'ஒன் நேஷன் ஒன் ஒம்புட்ஸ்மேன்' அணுகுமுறையை ஏற்றுக்கொள்கிறது. ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதைய மூன்று ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டங்களை இந்த திட்டம் ஒருங்கிணைக்கிறது, அதாவது, (i) வங்கி குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2006; (ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2019. ரிசர்வ் வங்கியால் கட்டுப்படுத்தப்படும் நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடுகள் உள்ள வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களுக்கு, வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கு தீர்வு காணப்படாவிட்டாலோ அல்லது குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் பதிலளிக்கப்படாவிட்டாலோ இந்தத் திட்டம் கட்டணமில்லா தீர்வு வழங்கும். ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் 30 நாட்கள்.

பொருந்தக்கூடிய தன்மை

திட்டத்தின் விதிகளின்படி, Arka Fincap Limited ("The Company" / "AFL") ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம்.

திட்டத்தின் முக்கிய / முக்கிய அம்சங்கள்

➤ புகாரின் காரணங்கள்

சேவைக் குறைபாட்டின் விளைவாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது புறக்கணிப்பால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.

"அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர (வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால்) குறைதீர்ப்பாளரின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த முறையாக நியமிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்டவர்.

➤ திட்டத்தின் கீழ் பதிவு செய்யக்கூடிய புகார்கள்

- a. புகார்தாரர் முதலில் எழுத்துப்பூர்வ புகார் அளித்த புகார்கள் மற்றும்

- (i) முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டது , மற்றும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது புகார்தாரர் இல்லை 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலையும் பெறப்பட்டது புகார்; மற்றும்
- (ii) ஒரு வருடத்திற்குள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கப்படுகிறது புகார்தாரர் தரப்பில் இருந்து பதிலைப் பெற்றுள்ளார் புகார் அல்லது, எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால், ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகாரின் தேதி.

'எழுதப்பட்ட புகாரில்' மற்ற முறைகள் மூலம் செய்யப்படும் புகார்களும் அடங்கும், அங்கு புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரரால் சமர்ப்பிக்க முடியும்.

b. டி புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல

- (i) ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் 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, எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம் மூலம் தீர்வு அல்லது தீர்வு, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள் / சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினருடன் சேர்ந்து .

அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றிய புகாரில், நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயம் அல்லது கிரிமினல் குற்றத்தில் தொடங்கப்பட்ட எந்தவொரு போலீஸ் விசாரணையும் நிலுவையில் உள்ள அல்லது தீர்ப்பளிக்கப்பட்ட குற்றவியல் நடவடிக்கைகள் அடங்கும்.

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

d. காலாவதியாகும் முன் , ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகார் செய்யப்பட்டது அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு வரம்பு சட்டம், 1963 இன் கீழ் வரையறுக்கப்பட்ட வரம்பு காலம்;

e. பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார் திட்டம்;

f. புகார் மனுதாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட R பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கப்படுகிறது .

➤ **புகாரை பராமரிக்காததற்கான காரணங்கள்**

சேவை குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும் திட்டத்தின் கீழ் உள்ள விஷயங்களில் இருக்கக்கூடாது:

- வணிகத் தீர்ப்பு/ வணிக முடிவு ;
- அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான ஒரு விற்பனையாளருக்கும் ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு தகராறு ;
- குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத குறை;
- நிர்வாகத்திற்கு எதிரான பொதுவான குறைகள் அல்லது நிர்வாகத்தின் நிர்வாக அதிகாரிகளுக்கு ;
- ஒரு சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் ஒரு சர்ச்சை ;
- ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை ;
- regulated entities இடையே ஒரு சர்ச்சை ; மற்றும்
- regulated entity யின் பணியாளர்-முதலாளி உறவை உள்ளடக்கிய ஒரு தகராறு

➤ **ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான நடைமுறை**

சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுதப்பட்ட புகார்

30 நாட்கள் முடிவில்

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பதிலில் புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்

அல்லது

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து எந்த பதிலும் வரவில்லை

வாடிக்கையாளர் அணுகவில்லை என்றால் வேறு எந்த மன்றம்

கீழ்க்கண்டவாறு குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கவும்:

- <https://cms.rbi.org.in> மூலம் ஆன்லைனில் புகார் அளிக்கவும்

அல்லது

- மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் (CRPC) மின்னணு அல்லது உடல் முறை மூலம் சமர்ப்பிக்கவும்:

மின்னஞ்சல்: CRPC@rbi.org.in | கட்டணமில்லா எண் - 14448 உடன் தொடர்பு மையம்
(நேரம் - காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை)
முகவரி: CRPC, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, நான்காவது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் 160 017.

புகார் மின்னணு அல்லது உடல் பயன்முறையில் அத்தகைய வடிவத்தில்
சமர்ப்பிக்கப்படும் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்ட அத்தகைய
தகவல்களைக் கொண்டுள்ளது

➤ **ஓம்புட்ஸ்மேன் முடிவு**

- ஓம்புட்ஸ்மேன் முன் நடக்கும் நடவடிக்கைகள் இயற்கையில் சுருக்கமாக இருக்கும்
- சமரசம் மூலம் தீர்வை ஊக்குவிக்கிறது, அடையவில்லை என்றால், விருது / ஆணை வழங்கலாம்

➤ **மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்யுங்கள்**

- புகார்தாரர், விருது பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், குறைதீர்ப்பாளரின் ஒரு விருது அல்லது புகாரை நிராகரிப்பதால், மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்ய விரும்பலாம்.
- மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபையானது, முறையீட்டாளர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருப்பதாக அவர் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

“மேல்முறையீட்டு ஆணையம்” என்பது திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் ரிசர்வ் வங்கியின் துறையின் பொறுப்பு நிர்வாக இயக்குநர் என்று பொருள்படும்.

இந்தத் திட்டம் RBI இன் இணையதளத்தில் <https://www.rbi.org.in> மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளமான <https://www.arkafincap.com> இல் கிடைக்கிறது. திட்டத்தின் நகலும் கிளைகளில் உள்ளது மற்றும் வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில் குறிப்புக்காக வழங்கப்படலாம்.