

ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மேன் எனும் குறைகேள் அதிகாரி ஸ்கீமின் முக்கிய சிறப்பம்சங்கள் 2021

RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் என்பது நிதிமுறை சார்புடைய அதாரிடி 2006-ல் உருவாக்கப்பட்ட ஓர் அமைப்பாகும். இந்த அதாரிடியானது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்கள் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு விரைவாகவும் மற்றும் சிக்கனமான முறையிலும் வழங்கும் ஒருசில சேவைகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் புகார்களை தீர்ப்பதற்காக இந்திய அரசாங்கத்தால் முடிவு செய்யப்பட்டு உருவாக்கப்பட்டதாகும்.

இந்த ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம் 2021, RBI-யால் கட்டமைக்கப் பட்டிருக்கிறது, அதன்கீழ் எல்லா பேங்க்கிங், நான்-பேங்க்கிங் மற்றும் டிஜிட்டல் டிரான்சாக்ஷன் வழங்குவோர் ஒற்றை நோக்கத்தோடு கொண்டு வரப்பட்டிருக்கின்றனர்.

இந்த ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம், 2021 நவம்பர் 12, 2021 முதல் நடமுறைக்கு வந்துள்ளது. மேற்கூறப்பட்ட ஸ்கீமின் வெளியீட்டோடு முந்தைய ஸ்கீம்களான அதாவது (i) பேங்க்கிங் ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம், 2006, (ii) த ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம் ஃபார் நான்-பேங்க்கிங் ஃபைனான்ஷியல் கம்பெனிஸ், 2018, மற்றும் (iii) த ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம் ஃபார் டிஜிட்டல் டிரான்சாக்ஷன்ஸ், 2019 ரிசர்வ் பேங்க்கிற்குள் கொண்டு வரப்பட்டு - ஆகியவை ரத்து செய்யப்பட்டு ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம் 2021 நடைமுறைக்கு வந்துள்ளது.

ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம், 2021-ன் முக்கிய சிறப்பம்சங்கள் கீழ்க்கண்டவாறு:

1. ஸ்கீமின் கீழ் கொண்டி வரப்படும் புகார் இவ்வாறு இருந்தால் ஒழிய, அது
 - a) புகார்தாரர் ஸ்கீமின் கீழ் புகார் எழுப்புவதற்கு முன், கம்பெனிக்கு எழுத்துபூர்வமாக புகார் அளித்திருந்தார் மற்றும்
 - i) கம்பெனி புகாரை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரித்திருந்தாலோ அல்லது புகார்தாரர் தரப்பட்ட பதிலில் திருப்தியடையவில்லை என்றாலோ அல்லது கம்பெனியிடம் புகாரை தெரிவித்த 30 நாட்களுக்குள் அவர் எந்த பதிலையும் பெறவில்லையென்றால்,

- ii) புகார்தாரர், கம்பெனியிடமிருந்து பதிலை பெற்ற பிறகு ஓராண்டுக்குள் ஓம்புட்ஸ்மேனுக்கு புகார் தரப்பட்டது, அல்லது புகார் தேதியிலிருந்து ஓராண்டு 30 நாட்களுக்குள் பதில் எதுவும் பெறப்படவில்லை.,
 - b) புகார் நடவடிக்கை அதே காரணத்துடன் தொடர்புடையதல்ல, அது ஏற்கனவே-
 - i) ஓம்புட்ஸ்மேன் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஸெட்டில் செய்யப்பட்டது அல்லது ஒரு ஓம்புட்ஸ்மேனால் தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்பட்டது, ஒரே புகார்தாரரால் பெறப்படவில்லை அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கும் அதிகமான புகார்களோடு பெறப்பட்டது அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கும் அதிகமான பார்சிகளைப் பற்றியது, ஏதாவது நீதிமன்றம், டிரிபியூனல் அல்லது நடுவர் மன்றம் வேறு ஏதாவது அமைப்பு அல்லது அதாரிட்யின்முன்னிலுவையில் உள்ளது.
 - ii) அல்லது ஸெட்டில் செய்யப்பட்டது அல்லது மெரிட்டின் பேரில் ஏதாவது நீதிமன்றம், டிரிபியூனல் அல்லது நடுவர் மன்றம் அல்லது வேறு இதர அமைப்பு அல்லது அதாரிட்யால் கையாளப்பட்டது, அது ஒரே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதோ அல்லது அவரோடு ஒன்று அல்லது அதற்கும் அதிகமான புகார்தாரர்கள் / பார்சிகளிடமிருந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் சரி.
 - c) புகார்தாரர் மோசமாக விமர்சிக்கும் பழக்கம் உள்ளவர், அற்பத்தனமாகவும், எரிச்சலடையும் விதமாகவும் நடந்து கொள்ளும் இயல்பு கொண்டவர்,
 - d) புகாரானது, அத்தகைய கிளெய்ம்களுக்காக லிமிடேஷன் சட்டம், 1963-ல் வரையறுத்துள்ளபடி அந்த வரம்பு காலம் காலாவதியான பிறகே கம்பெனிக்கு புகார் அளிக்கப்பட்டது.
 - e) புகார்தாரர், ஸ்கீமின் உட்பிரிவு 11-ன்படி குறிப்பிட்டுள்ள விதமாக முழு விவரங்களையும் தரவில்லை.
 - e) வழக்கறிஞர் தவிர்த்து புகாரானது, தனிப்பட புகார்தாரராலோ அல்லது ஓர் அதிகாரபூர்வ பிரதிநிதியிலோ அளிக்கப்படவில்லை. (வழக்கறிஞரை பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருந்தால் ஒழிய)
2. கீழ்க்கண்ட விஷயங்களை ஈடுபடுத்தும் விதமாக ஸ்கீமின் கீழ் சர்வீஸ்

குறைபாடு குறித்து எந்த புகாரும் நிலுவையில் இல்லை:

- கம்பெனியின் கமர்ஷியல் தீர்ப்பு / கமர்ஷியல் ரீதியான முடிவு,
- அவுட்ஸோர்ஸிங் கான்ட்ராக்ட் தொடர்பாக விற்பனையாளர் மற்றும் கம்பெனிக்கு இடையே ஒரு சர்ச்சை உள்ளது,
- மேனேஜ்மென்ட் அல்லது கம்பெனியின் எக்ஸிக்யூடிவ்வுக்கு எதிராக பொதுவான குறைகள்,
- ஒரு சர்ச்சையின் பேரில், சட்டபூர்வமான அல்லது ஆணைகளுக்கு இணக்கமாக கம்பெனி எடுத்த நடவடிக்கை எடுக்கப்பட்டது,
- ரிஸர்வ் பேங்க்கின் ஒழுங்குமுறை நோக்கத்திற்குள் இல்லாத சர்வீஸ்,
- கம்பெனி மற்றும் இதர ஒழுங்குமுறை நிறுவனங்களுக்கு இடையே சர்ச்சை
- கம்பெனியின் ஊழியர் - உரிமையாளருக்கு இடையிலான சர்ச்சை
- ஒரு புகாரானது ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு நேரடியாக அனுப்பப் படவில்லை.

3. புகார்களை பதிவு செய்வதற்கான செயல்முறைகள்

- i) புகாரை இந்த நோக்கத்திற்காகவே உருவாக்கப்பட்டிருக்கும் போர்ட்டல் வாயிலாக ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம் (<https://cms.rbi.org.in>)
- ii) ரிஸர்வ் பேங்க்கால் அறிவித்துள்ளபடி புகாரை எலக்ட்ரானிக் அல்லது நேரடியாக சென்ட்ரலைஸ்டு ரிஸிப்ட் அண்ட் பிராசஸிங் சென்டரில் சமர்ப்பிக்க முடியும். புகார் ஒருவேளை நேரடியாக சமர்ப்பிக்கப்படுமானால் அது முறையே புகார் அளிப்பவரால் அல்லது அதிகாரபூர்வ பிரதிநிதியால் (வழக்கறிஞரை தவிர) கையொப்பமிடப்பட வேண்டும். புகாரை ரிஸர்வ் பேங்க் குறிப்பிட்டுள்ளவாறு அத்தகைய வடிவில் அத்தகைய தகவல்களை சேர்த்து எலக்ட்ரானிக் மோடு அல்லது நேரடியாக சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

4. அப்பீலேட் அதாரிடி முன் அப்பீல் செய்ய

- a) புகார்தாரர் ஒரு ஆணையால் பாதிக்கப்பட்டிருக்கிறார் அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்டிருக்கிறது என்றால் ஆணை பெறப்பட்ட அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் அவர் அப்பீலேட் அதாரிடிக்கு அப்பீல் செய்யலாம்.
- b) அப்பீலேட் அதாரிடி புகார்தாரர் அனுமதிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் அப்பீல் செய்வதற்கு போதுமான காரணம் இல்லை என்று உணர்ந்தார் என்றால், அப்பீலேட் அதாரிடி மேலும் 30 நாட்களுக்கும் மிகாத கால அவகாசத்தை புகார்தாரருக்கு அனுமதிக்கக் கூடும்



Together We Make Tomorrow Happen

- c) அப்பீலேட் அதாரிடியின் காரியாலயம் ஆய்வு செய்து அப்பீலை பிராசஸ் செய்யும்.
- d) அப்பீலேட் அதாரிடி பார்டிகளின் குறைபாடுகளை கேட்க நியாயமான வாய்ப்பை அளித்த பிறகு:
- அப்பீலை டிஸ்மிஸ் செய்வார், அல்லது
 - அப்பீலை அனுமதித்து, தீர்ப்பு அல்லது ஓம்புட்ஸ்மேனின் ஆணையை தள்ளி வைப்பார், அல்லது
 - அப்பீலேட் அதாரிடி தேவையானது அல்லது முறையானது என்று கருதி அத்தகைய உத்தரவுகளுடன் அதற்கேற்ப புது தீர்ப்புக்காக வழக்கை மீண்டும் விசாரிப்பதற்கு ஓம்புட்ஸ்மேனுக்கு அனுப்புவார், அல்லது,
 - ஓம்புட்ஸ்மேன் அளித்த ஆணை அல்லது தீர்ப்பை திருத்தம் செய்து, ஓம்புட்ஸ்மேனின் ஆணை அல்லது தீர்ப்புக்கு அதிகாரம் அளிப்பதற்கு தேவைப்படலாம் என்ற உத்தரவை பிறப்பிப்பார் அல்லது தீர்ப்பு மாற்றப்படும் அல்லது,
 - பொருத்தமானது என்று கருதும் ஏதாவது ஆணையை பிறப்பிப்பார்.
- e) அப்பீலேட் அதாரிடியின் ஆணை, ஓம்புட்ஸ்மேன் அளித்த தீர்ப்பு போன்று அதே அதிகாரத்தை கொண்டிருக்கும் அல்லது நிகழ்வின்படி புகாரின் ஆணை நிராகரிக்கப்படும்
5. புகார் படிவத்தின் வடிவம் வெப்ஸைட்டில் தரப்பட்டிருக்கிறது
<https://www.srei.com/storage/app/media/pdf/FORM%20OF%20COMPLAINT.pdf>