ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட ஓம்புட்ஸ்மேன் (குறைதீர்ப்பு நடுவர்) செயல்திட்டம் 2021 – ன் சிறப்பியல்புகள்

பொருந்துநிலை: - 1934, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1949 – வங்கிச்சேவை ஒழுங்குமுறை சட்டம், 2007- கொடுப்பனவு மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள் சட்டம் ஆகியவற்றின் ஷரத்துகளின் கீழ், ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பால் (RE) வழங்கப்படும் சேவைகளுக்கு.

ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பு என்பது, இச்செயல்திட்டத்தின் கீழ் அவ்வப்போது விலக்களிக்கப்படாத மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியால் குறித்துரைக்கப்படுகின்ற வேறுபிற அமைப்பை அல்லது ஒரு வங்கியை அல்லது வங்கிச் சேவை அல்லாத நிதிசார் நிறுவனத்தை அல்லது செயல்திட்டத்தில் பொருள் வரையறை செய்யப்பட்டிருக்கின்ற ஒரு அமைப்பு பங்கேற்பாளரைக் குறிக்கும்.

இச்செயல்திட்டத்தின் கீழ் பரிசீலிக்கப்படாத விஷயங்கள்: -

- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பின் (RE) வர்த்தக ரீதியிலான தீர்ப்பு / முடிவு
- அவுட்சோர்ஸிங் (புற பணி ஒப்படைப்பு) ஒப்பந்தம் தொடர்பாக ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பிற்கும் மற்றும் வெண்டாருக்கும் இடையே ஏற்படும் தகராறு.
- ஓம்புட்ஸ்மேனுக்கு நேரடியாக அனுப்பப்படாத குறை / புகார்.
- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பின் நிர்வாகம் அல்லது அதிகாரிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள் / புகார்கள்.
- சட்டப்படியான அல்லது சட்டத்தை அமல்படுத்தும் அதிகார அமைப்பின் ஆணையை கடைப்பிடிப்பதில் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பால் எடுக்கப்பட்டிருக்கும் நடவடிக்கை மீதான தகராறு.
- ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை அதிகார வரம்பிற்குள் வராத சேவை.
- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்புகளுக்கு இடையிலான தகராறு.
- ஒரு ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பின் பணி வழங்குனர் – பணியாளர் உறவுமுறை தொடர்பான தகராறு.

கீழ்க்கண்டவை இருந்தாலொழிய இச்செயல்திட்டத்தின் கீழ் புகார்கள் பரிசீலனைக்கு **எடுத்துக்கொள்ளப்படாது**

- இச்செயல்திட்டத்தின் கீழ் புகாரை செய்வதற்கு முன்பு, ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பிற்கு ஒரு எழுத்துப்பூர்வ புகாரை, புகாரளித்தவர் செய்திருக்கிறார் மற்றும்
    a. புகாரானது, முழுமையாக அல்லது பகுதியளவிற்கு நிராகரிக்கப்பட்டுவிட்டது மற்றும் புகார் கிடைத்ததற்குப் பிறகு ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பிடமிருந்து 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு பதில் வரவில்லை அல்லது வழங்கப்பட்ட பதில் குறித்து புகார்தாரருக்கு திருப்தியில்லை மற்றும்

    b. ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பிடமிருந்து பதில் புகார்தாரருக்கு கிடைத்ததற்குப் பிறகு ஒரு ஆண்டு காலஅளவிற்குள் ஓம்புட்ஸ்மேனுக்கு புகார் செய்யப்பட்டிருக்கிறது. புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து, ஒரு ஆண்டு மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் கிடைக்கப்பெறவில்லை.

- ஏற்கனவே நிலுவையில் இருக்கின்ற நடவடிக்கைக்கான அதே காரணம் குறித்ததாக புகார் இல்லையெனில் –
    a. அதே புகார்தாரரிடமிருந்து ஒரு அல்லது கூடுதல் எண்ணிக்கையிலான புகார்தாரர்கள் அல்லது தொடர்புடைய தரப்புகளிடமிருந்து புகார் கிடைத்திருந்தாலும் அல்லது இல்லையென்றாலும்

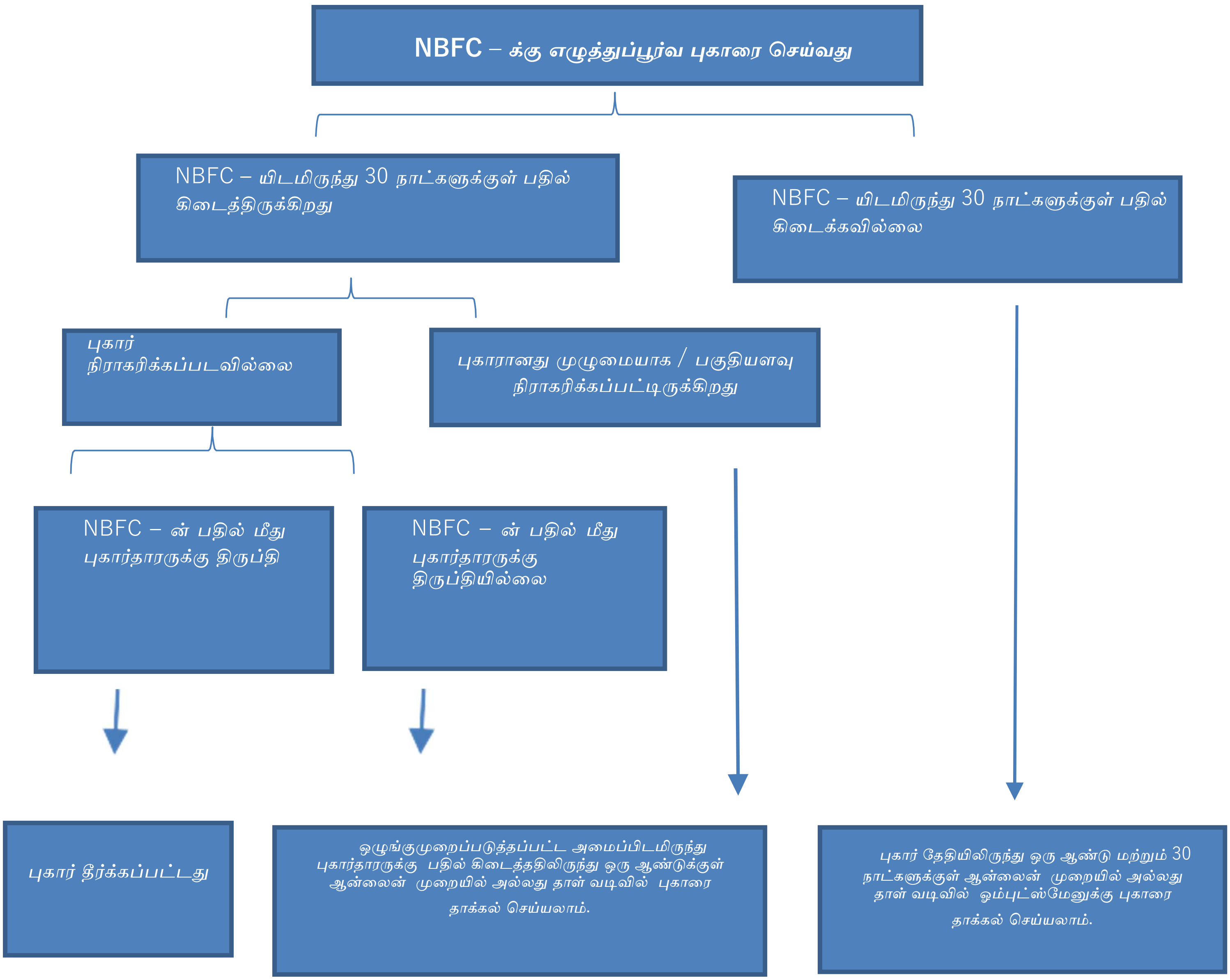
ஓம்புட்ஸ்மேன் முன்னிலையில் அது நிலுவையிலிருக்கின்ற அல்லது முடித்து வைக்கப்பட்டிருக்கின்ற அல்லது தகுதி அடிப்படையில் ஓம்புட்ஸ்மேனால் கையாளப்பட்டிருக்கின்ற புகார்.

b. அதே புகார்தாரரிடமிருந்து ஒரு அல்லது கூடுதல் எண்ணிக்கையிலான புகார்தாரர்கள் அல்லது தொடர்புடைய தரப்புகளிடமிருந்து புகார் கிடைத்திருந்தாலும் அல்லது இல்லையென்றாலும் நீதிமன்றம், மேல்முறையீட்டு மன்றம் அல்லது மத்தியஸ்தர் முன்னிலையில் அது நிலுவையிலிருக்கின்ற அல்லது முடித்து வைக்கப்பட்டிருக்கின்ற அல்லது தகுதி அடிப்படையில் அவர்களால் கையாளப்பட்டிருக்கின்ற புகார்.

c. ஒரு நீதிமன்றம் அல்லது மேல்முறையீட்டு மன்றம் ஆகியவற்றின் முன்னிலையில் நிலுவையில் இருக்கின்ற அல்லது முடிவு செய்யப்பட்டிருக்கின்ற குற்றவியல் வழக்கை அல்லது ஒரு குற்றச்செயலில் தொடங்கப்பட்டிருக்கின்ற காவல்துறை எந்தவொரு புலன்விசாரணையை உள்ளடக்காத அதே நடவடிக்கைக்கான காரணம் தொடர்பான புகார்.

- புகாரானது, பழி தூற்றுவதாக அல்லது விளையாட்டுத்தனமானதாக / அர்ப்பணமானதாக அல்லது அடாவடித்தன்மை கொண்டதாக இல்லை.
- 1963-ம் ஆண்டின் செயல்படுவதற்கான காலவரையறை சட்டத்தின் கீழ் அத்தகைய உரிமைக்கோரிக்கைகளுக்கு வரையறைக்காலம் காலாவதியாவதற்கு முன்பு ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பிற்கு புகார் செய்யப்பட்டிருக்கிறது.
- இச்செயல்திட்டத்தின் ஷரத்து 11-ன் படி, முழுமையான தகவலை புகார்தாரர் வழங்கியிருக்கிறார்.
- புகார்தாரரே வழக்கறிஞராக இருந்தாலொழிய, புகாரானது, புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் ஒரு வழக்கறிஞர் அல்லாத வேறுபிற நபரால் தனிப்பட்ட விதத்தில் செய்யப்பட்டிருக்கிறது.

ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கு வாடிக்கையாளரால் பின்பற்றப்பட வேண்டிய செயல்முறை



<u>புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை</u>

கீழே தரப்பட்டுள்ள முகவரியில் இயங்கும் புகார் பெறுதல் மற்றும் பரிசீலனைக்கான மத்திய மையத்திற்கு https://cms.rbi.org.in இணையவாசல் வழியாக ஆன்லைனில் அல்லது எலக்ட்ரானிக் (மின்னஞ்சல்) அல்லது தாள் வடிவிலான வழிமுறையில் (முறையாக கையொப்பமிட்டு) புகாரை தாக்கல் செய்யலாம்:

Centralised Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India,
4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017

புகார் மீது ஓம்புட்ஸ்மேன் எப்படி முடிவெடுக்கிறார்?

- ஊக்குவித்து ஏதுவாக்கல் அல்லது சமரச நடவடிக்கை அல்லது மத்தியஸ்தம் வழியாக புகார்தாரருக்கும் மற்றும் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பிற்கும் இடையே ஒருமித்த கருத்தை / ஒப்பந்தத்தை ஏற்படுத்துவதன் மூலம் புகாருக்கு தீர்வுகாண ஓம்புட்ஸ்மேன் / துணை ஓம்புட்ஸ்மேன் முயற்சிப்பார்.
- ஓம்புட்ஸ்மேன் முன்னிலையில் நடைபெறும் செயல்முறைகள் சாட்சியத்திற்கான எந்த விதிமுறையின் கீழ் கட்டுப்படாதவாறு, விசாரணைக்கு முன்பே தகராறுக்கு தீர்வு காணும் தன்மை கொண்டதாக இருக்கும்.
- கீழ்க்கண்ட நேர்வுகளில் புகார் தீர்வு காணப்பட்டதாக கருதப்படும்: -
    a. ஓம்புட்ஸ்மேனின் இடையீட்டு நடவடிக்கையின் பேரில் புகாருக்கு தீர்வு காணப்பட்டிருக்கிறது. அல்லது
    b. குறைக்கு / புகாருக்கு தீர்வு காணப்பட்ட வழிமுறை மற்றும் அளவு திருப்திகரமானது என புகார்தாரர் எழுத்துப்பூர்வமாக அல்லது வேறு விதத்தில் (பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது) ஒப்புக்கொண்டிருக்கிறார் அல்லது
    c. புகார்தாரர், தனது சொந்த விருப்பத்தின் பேரில் புகாரை விலக்கிக் கொண்டிருக்கிறார்.

- இச்செயல்திட்டத்தின் ஷரத்து 16-ன் கீழ், புகார் நிராகரிக்கப்பட்டால் தவிர, ஓம்புட்ஸ்மேன் ஒரு தீர்ப்பை / ஆணையை பிறப்பிப்பார்.

மேல் முறையீடு அதிகாரியின் முன்பாக மேல் முறையீடு செய்வது

இச்செயல்திட்டத்தின் ஷரத்து 15(1)-ன் கீழ் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பு / ஆணையின் மீது புகார்தாரருக்கு திருப்தியில்லை எனில், 16(2)(c) - லிருந்து 16(2)(f) என்பது வரையிலான ஷரத்துகளின் கீழ் புகார் நிராகரிக்கப்பட்டிருக்குமானால்.

→

தீர்ப்பு / நிராகரிப்பு கிடைக்கப்பெற்ற தேதியிலிருந்து 30நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு அதிகாரி முன்பாக புகார்தாரர் மேல்முறையீட்டை செய்யலாம்.

நிறுவனத்தின் முதன்மை வழிகாட்டல் / ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்

முதன்மை வழிகாட்டல் / ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரி	அலுவலக முகவரி	மின்னஞ்சல் முகவரி
ஆத்ரயீ சர்க்கார்	2வது தளம், வைஷ்ணவி டெக் சதுக்கம், இபல்லூர் கிராமம், பேகூர் ஹோப்லி, பெங்களூரு, கர்நாடகா 560102	nodaloffice@navi.com