



## 2021- ஆம் ஆண்டின் ஒருங்கிணைந்த ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் சிறப்பு அம்சங்கள்

2021- ஆம் ஆண்டின் ஒருங்கிணைந்த ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தை இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 2021 நவம்பர் 12 ஆம் தேதி தொடங்கியது. இதை மாண்புமிகு பிரதமர் திரு நரேந்திர மோடி காணொலிக் காட்சி மூலமாகத் தொடக்கி வைத்தார்.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியினால் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்கள் வழங்கும் பல்வேறு சேவைகள் தொடர்பாக நுகர்வோருக்கு ஏற்படக்கூடிய குறைகளைத் தீர்த்து வைக்கும் அமைப்புமுறையை வலுப்படுத்தி இந்தத் திட்டம் வகை செய்கிறது.

வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது குறைகளுக்கு ஒரே இடத்தில் விரைவாகத் தீர்வு காண்பதற்காக தற்போதுள்ள பின்வரும் ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டங்கள் ஒரே திட்டமாக ஒருங்கிணைக்கப்பட்டுள்ளன. அவை:

- 2006 ஆம் ஆண்டின் பேங்க்கிங் ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம்
- 2018- ஆம் ஆண்டின் வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்களுக்கான ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம்;
- 2019-ஆம் ஆண்டின் டிஜிட்டல் பணப்பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம்;

இந்தத் திட்டத்தில் 'ஒரு நாடு ஒரே ஆம்பட்ஸ்மேன்' என்னும் அணுகுமுறை பின்பற்றப்படுவதால் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஆம்பட்ஸ்மேன் அமைப்பு நடுநிலையோடு விசாரணை வரம்பு அதிகாரத்தைக் கொண்டுள்ளது.

### இந்தத் திட்டத்தின் சிறப்பு அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

- புகார் தெரிவிப்பவர் இனிமேல் எந்தத் திட்டத்தின் கீழ் ஆம்பட்ஸ்மேனிடம் தாம் புகார் தெரிவிப்பதாக கூறத் தேவையில்லை.
- புகார் தெரிவிப்பதற்கு 'சேவையில் குறைபாடு' என்பதை ஒரு காரணமாக இந்தத் திட்டத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது. விதிவிலக்குகளும் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளன. எனவே, இனிமேலும் புகார்கள் 'திட்டத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காரணங்களின் கீழ் வரவில்லை' எனக்கூறி நிராகரிக்கப்பட மாட்டாது.
- ஒவ்வொரு ஆம்பட்ஸ்மேன் அலுவலகத்திற்கும் இருந்த அதிகார வரம்பு இதில் நீக்கப்பட்டுள்ளது.
- சண்டிகரில் உள்ள RBI அலுவலகத்தில் மையப்படுத்தப்பட்ட ஏற்பு மற்றும் பரிசீலனை மையம் ஒன்று ஏற்படுத்தப்பட்டுள்ளது. இதில் எந்த மொழியிலும் புகார்கள் நேரடியாகவோ, ஆன்லைன் மூலமாகவோ பெறப்பட்டு, ஆரம்ப கட்ட பரிசீலனை நடத்தப்படும்.
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பிரதிநிதியாகச் செயல்பட்டு, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக, வாடிக்கையாளர்கள் தெரிவிக்கும் புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களைத் தரும் பொறுப்பு ஒரு பொதுத்துறை வங்கியின் அல்லது அதற்குச் சமமான நிறுவனத்தின் பொது மேலாளர் பதவியில் இருக்கும் ஓர் அதிகாரிக்குத் தரப்பட்டுள்ளது. இவர் முதன்மை மைய அதிகாரியாக இருப்பார்.
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக அது தகவல்களை/ஆவணங்களை உரிய நேரத்தில் மனநிறைவு ஏற்படும் வகையில் வழங்கவில்லை என்ற காரணத்திற்காக ஆம்பட்ஸ்மேன் தீர்ப்பு வழங்கினால், அதற்கு எதிராக முறையீடு செய்யும் உரிமை ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு இல்லை.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் செயல் இயக்குநர் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியாக இருப்பார்.

### எந்த விதமான புகார்கள் ஏற்கப்படுவதில்லை?

பின்வரும் விவகாரங்களில் சேவைக் குறைபாடு தொடர்பான எந்த ஒரு புகாரும் ஏற்கப்படுவதில்லை:

(1) பின்வரும் விவகாரம் தொடர்பான சேவைக் குறைபாடு பற்றிய எந்த ஒரு புகாரும் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் வராது:

- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வர்த்தகம் தொடர்பான தீர்ப்பு/வர்த்தகம் தொடர்பான முடிவு;
- ஒரு விற்பனையாளருக்கும், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையே காண்ட்ராக்ட் அவுட்சோர்ஸிங் தொடர்பாக ஏற்படும் தாவா;
- ஆம்பட்ஸ்மேன் மூலமாக நேரடியாகத் தீர்க்கப்படாத குறை;
- ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது செயல் அதிகாரிக்கு எதிரான பொதுவான குறை;

- சட்டபூர்வ அதிகார அமைப்பு அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரிகள் பிறப்பித்த ஆணையைப் பின்பற்றுவதில் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் தொடங்கியுள்ள நடவடிக்கை தொடர்பான தாவா;
- ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்கு வரம்புக்குள் வராத ஒரு சேவை;
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தாவா;
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம்-ஊழியர் உறவு தொடர்பான தாவா;

(2) இந்தத் திட்டத்தின்கீழ் ஒரு புகார் வருவதற்கான காரணம்;

அந்தப் புகாரை இந்தத் திட்டத்தின்கீழ் கொண்டு வருவதற்கு முன்பாக, சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் எழுத்து வடிவில் புகார் தெரிவித்திருக்க வேண்டும் மற்றும்-

- i) புகாரை ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் முழுவதுமாகவோ, ஒரு பகுதியோ நிராகரித்திருக்க வேண்டும், மற்றும், பதிலால் புகார் தெரிவித்தவர் திருப்தி அடையாமல் இருக்க வேண்டும்; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்றுக்கொண்ட 30 நாட்களுக்குள் எந்த ஒரு பதிலையும் புகார் தெரிவித்தவருக்கு அனுப்பாமல் இருக்க வேண்டும்; மற்றும்
- ii) புகார் தொடர்பாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் இருந்து புகார் தெரிவித்தவர் பதிலைப் பெற்ற ஓராண்டுக்குள் ஆம்பட்ஸ்மேனுக்கு புகார் தெரிவித்திருப்பது அல்லது ஓராண்டுக்குள் மற்றும் புகார் தேதியில் இருந்து 30 நாட்களுக்குள் பதில் வராமல் இருப்பது.

புகார் தொடர்பாக நடவடிக்கை எடுப்பதற்கான காரணம் பின்வரும் நிலைமைகளில் ஒன்றாக இருக்கக் கூடாது. அவை-

- i) ஒரு ஆம்பட்ஸ்மேன் முன்னிலையில் நிலுவையில் இருக்க வேண்டும் அல்லது ஒரே புகார் அல்லது ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட நபர்களிடம் இருந்து அதே புகார் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடம் இருந்து புகார் வந்திருந்தால் அந்தப் புகாரின் தகுதி அடிப்படையில் ஒரு ஆம்பட்ஸ்மேன் விசாரித்து செட்டில் செய்திருக்க வேண்டும்;
  - ii) எந்த ஒரு நீதிமன்றம், நடுவர் ஆயம் அல்லது மத்யஸ்தர் அல்லது வேறு எந்த ஒரு மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பு முன்னிலையில் புகார் நிலுவையில் இல்லாமல் இருக்க வேண்டும்; அல்லது ஒரே புகார் அல்லது ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட நபர்களிடம் இருந்து அதே புகார் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடம் இருந்து புகார் வந்திருந்தால் அந்தப் புகாரின் தகுதி அடிப்படையில் அதை எந்த ஒரு நீதிமன்றம், நடுவர் ஆயம் அல்லது மத்யஸ்தர் அல்லது வேறு எந்த ஒரு மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பு செட்டில் செய்திருக்க வேண்டும் அல்லது விசாரித்திருக்க வேண்டும்;
- அவதூறு நோக்குடன் அல்லது அற்ப காரணங்களுக்காக அல்லது பழிவாங்கும் நோக்கில் புகார் தெரிவிக்கப்படாமல் இருக்க வேண்டும்;
  - இத்தகைய கிளெய்ம்களுக்கான 1963-ஆம் ஆண்டின் வரையறைச் சட்டத்தின் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலவரம்பு முடிவதற்கு முன்பாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் தெரிவித்திருக்க வேண்டும்;
  - திட்டத்தின் 11-வது பிரிவின்கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முழுமையான தகவலை புகார் தெரிவிப்பவர் தந்திருக்க வேண்டும்;
  - புகார் தெரிவிப்பவர் புகாரை நேரடியாக தாமோ அல்லது வழக்குரைஞர் அல்லாத (வழக்குரைஞர் பாதிக்கப்பட்டவராக இருப்பாரேயானால்) அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு பிரதிநிதி மூலமாகவோ தெரிவித்திருக்க வேண்டும். விளக்கம் 1: உட்பிரிவு (2) (a) நோக்கத்திற்காக, 'எழுத்துமூலமான புகார்' என்பதில் வேறு வடிவங்களில் தெரிவிக்கப்பட்ட புகார்கள் அடங்கும். அதற்கு புகார் தெரிவிக்கப்பட்டதற்கான சான்றை புகார் தெரிவிப்பவர் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.
  - விளக்கம் 2: உட்பிரிவு (2)(b)(ii), நோக்கத்திற்காக, புகார் தொடர்பாக, ஒரே நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டியதற்கான காரணத்தில், ஒரு நீதிமன்றத்தில் அல்லது நடுவர் ஆயத்தில் நிலுவையில் உள்ள அல்லது ஒரு தீர்ப்பு வழங்கப்பட்ட கிரிமினல் வழக்கு அடங்காது. அல்லது ஒரு கிரிமினல் குற்றத்திற்காக எந்த ஒரு போலீஸ் விசாரணையும் தொடங்கப்பட்டிருக்கக் கூடாது.

### ஒரு வாடிக்கையாளர் எவ்வாறு புகார் தெரிவிப்பது?

புகார்களைத் தொடர்ந்து ஆன்லைனில் <<https://cms.rbi.org.in>> என்ற முகவரியில் தெரிவிக்கலாம். புகார்களை பிரத்யேகமான [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) <<mailto:crpc@rbi.org.in>> என்னும் மின்னஞ்சல் மூலமாகத் தெரிவிக்கலாம். அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4 வது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர்-160017 என்ற முகவரியில் நிறுவப்பட்டுள்ள 'Centralised Receipt and Processing Centre' அலுவலகத்தில் உரிய படிவத்தில் நிரப்பி நேரடியாகக் கொண்டு வந்து கொடுக்கலாம். மேலும், 14448 என்னும் கட்டணமில்லா எண்ணுடன் தொடர்பு மையம் ஏற்படுத்தப்பட்டுள்ளது. இது காலை மணி 9-30 முதல் மாலை மணி 5-15 வரை இயங்கும். இதில் இந்தி, ஆங்கிலம், மற்றும் எட்டு வட்டார மொழிகளில் தொடர்பு கொண்டு தெரிவிக்கலாம். இந்த மொழிகளின் எண்ணிக்கை உரிய காலத்தில் விரிவுபடுத்தப்படும்.

இந்தத் திட்டத்தின் ஒரு நகல் RBI வலைதளத்திலும், CMS வலைதளத்திலும் (<https://cms.rbi.org.in>) கிடைக்கிறது. வங்கியும் தனது எல்லாக் கிளைகளிலும் ஒருங்கிணைந்த ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம் பற்றி காட்சிக்கு வைத்துள்ளது.

இந்தத் திட்டம் 2021 நவம்பர் 12 முதல் அமலுக்கு வந்துள்ளது

புகாரை கையாளும் நடைமுறை தொடர்பான எந்த ஒரு விவரத்திற்கும், புகார் படிவம் போன்றவற்றுக்கும் கிளைகளில் வைக்கப்பட்டுள்ள திட்டம் பற்றிய அறிவிப்பை வாடிக்கையாளர் பார்க்கலாம்.