

ரிசர்வ் பாங்க்- ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மன் ஸ்கீம், 2021- சிறப்பு அம்சங்கள்

ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மன் திட்டம் 2021 நவம்பர் 12 முதல் அமலாகிறது. இந்த திட்டம் ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மன் செயல்முறை அமைப்பை சமநிலைப்படுத்துவதற்காக ஒரே தேசம் ஒரே ஒம்புட்ஸ்மன் கொள்கையை ஏற்றுக்கொள்கிறது. இது தற்போது உள்ள (1) பேங்கிங் ஒம்புட்ஸ்மன் ஸ்கீம், 2006 (2) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மன் ஸ்கீம், 2018 மற்றும் (3) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஒம்புட்ஸ்மன் ஸ்கீம் 2019 எனும் மூன்று ஒம்புட்ஸ்மன் திட்டங்களையும் ஒருங்கிணைக்கிறது.

உரித்தாகுதல்: ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியாவால் ஒழுங்கு முறைப்படுத்தப்படும் அனைத்து அமைப்புகள் (அதாவது வங்கிகள்/ என்பிஎஃப்சிகள்/ பேமெண்ட் சிஸ்டம் ஆபரேட்டர்கள்)

திட்டத்தின் கீழ் குறை தீர்ப்புக்கான நடைமுறை:

I. **புகார்களுக்கான காரணங்கள்:** சேவை குறைபாடு என்பதற்கான நிர்ணயிக்கப்பட்டுள்ள விளக்கத்தின் கீழ் சேவை குறைபாட்டின் விளைவாக, ஒரு ஒழுங்கு முறைப்படுத்தப்பட்டுள்ள நிறுவனத்தின் செயல்/ புறக்கணிப்பால் பாதிக்கப்பட்டால் ஒரு நபர் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.

புகார் என்பது ஒழுங்கு முறைப்படுத்தப்பட்டுள்ள அமைப்பின் சேவையில் உள்ள குறைபாட்டை எழுத்துபூர்வமாக அல்லது இதர முறைகளின் எடுத்துக் கூறி அதற்கான நிவாரணத்தை எதிர் பார்ப்பதாகும்.

சேவை குறைபாடு என்பது ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்டுள்ள அமைப்பு சட்டப்பூர்வமாக அல்லது வேறு விதத்தில் அளிக்க தேவைப்படும் எந்த ஒரு நிதி சேவையிலும், போதிய விதத்தில் அல்லாத சேவை காரணமாக வாடிக்கையாளருக்கு பண நஷ்டம் அல்லது சேதம் ஏற்படுத்தக் கூடிய அல்லது இல்லாத விதத்தில் சேவை அளிக்கப்படுவதாகும்.

அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி என்பதன் பொருள் ஒம்புட்ஸ்மன் முன்பாக நடவடிக்கை நடைமுறைகளில் புகார்தாரருக்காக வழக்கறிஞர் அல்லாத (வழக்கறிஞரே பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருந்தால் தவிர) ஒரு நபர் எழுத்துப்பூர்வமாக உரிய முறையில் அங்கீகரிக்கப்பட்டு ஆஜர் ஆகி செயல்படுவதை குறிப்பதாகும்.

II. **கீழுள்ள காரணங்கள் இல்லாதபட்சத்தில் புகார் திட்டத்தின் கீழ் வராது:**

a) திட்டத்தின் கீழ் புகார்தாரர் புகார் செய்யும் முன்பு சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்புக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக ஒரு புகார் அளிக்க வேண்டும் மற்றும்

- i. ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பால் அந்த புகார் முழுமையாக அல்லது பகுதியாக மறுக்கப்பட்டால் மற்றும் புகார்தாரருக்கு பதிலில் திருப்தி இல்லையென்றால்; அல்லது புகார்தாரருக்கு அந்த புகாரை பற்றி ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பிடம் இருந்து 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் வராவிட்டால்; மற்றும்
- ii. புகார்தாரருக்கு ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பிடம் இருந்து பதில் கிடைத்தபின்பு ஒரு ஆண்டுக்குள் அந்த புகார் ஒம்புட்ஸ்மனில் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும் அல்லது பதில் ஏதும் கிடைக்கவில்லை என்றால் புகார் தேதியிலிருந்து 1 ஆண்டு மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் தாக்கல் செய்யப்பட வேண்டும்.

b) ஏற்கனவே நிகழ்ந்த ஒரு செயலின் அதே காரணம் தொடர்பாக இருக்கக் கூடாது:

- i. அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் சரி ஒம்புட்ஸ்மனின் முன்பு நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒம்புட்ஸ்மன்-ஆல் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது,
- ii. ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் அமைப்பு அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, எந்த ஒரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த அமைப்பு அல்லது ஆணையத்தின் முன்பு, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது.

அனைத்து உரிமைகளும் பாதுக்காக்கப்பட்டவை. இந்த ஆவணம் அக்ரெடிட் க்ளீன்டெக் பைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (எஃஃபி) நிறுவனத்தின் உடைமையாகும். அக்ரெடிட் க்ளீன்டெக் பைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் வெளிப்படையான அனுமதியின்றி, இந்த ஆவணத்தின் எந்தப் பகுதியையும் எலெக்ட்ரானிக் அல்லது மெக்கானிக்கல், புகைப்பட நகல் அல்லது பதிவு செய்தல் அல்லது இதன் எந்த பாகத்தையும் எந்த வடிவத்திலும் அல்லது எந்த வகையிலும் மீண்டும் உருவாக்கவோ அல்லது அனுப்பவோ கூடாது. இது சம்பந்தமான எந்தவொரு மீறலும் வேலைவாய்ப்பு விதிமுறைகளை மீறுவதாகக் கருதப்பட்டு, நிறுவனத்தின் சுற்று அறிவிப்புபடி, உரிய நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

- புகாரில் மோசமான அல்லது எரிச்சலூட்டும் வாக்கியங்கள் இருக்கக் கூடாது;
- அத்தகைய தீர்வு கோரல்களுக்கு விமீடேஷன் சட்டம், 1963-ன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பிற்கு புகார் செய்யப்பட்டது;
- திட்டத்தின் பிரிவு 11இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்;
- வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாத பட்சத்தில், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

III. இத்திட்டத்தின் கீழ், கீழ்க்கண்ட காரணங்கள், ஒரு புகாரை பராமரிக்காமல் இருப்பதற்கானவை-

- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பின் (ஆர்இ) வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக தீர்மானம்;
- அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக விற்பனையாளருக்கும் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பிற்கும் இடையேயான தகராறு;
- குறைகள் ஒம்புட்ஸ்மன் இடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படவில்லை;
- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
- சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்டத்தை அமல்படுத்தும் அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு ஏற்ப நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் விவாதம்;
- சேவை ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்புக்குள் இல்லை;
- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்புகளுக்கு இடையே தகராறு;
- ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பின் ஊழியர்-முதலாளி உறவு தொடர்பான விவாதம்;
- கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனிஸ் (ரெகுலேஷன்) சட்டம் 2005ன் பிரிவு 18ல் குறிப்பிட்டுள்ளபடி ஒரு தீர்வுக்கான விவாதம்.
- திட்டத்தின் கீழ் உட்படுத்தப்படாத ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பின் வாடிக்கையாளர் தொடர்பான விவாதம்.

புகார் தாக்கல் செய்யும் முறை:

ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்புக்கான எழுத்துப்பூர்வமான புகார் :வாடிக்கையாளர் ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்ய எங்களின் ஏதேனும் சர்வீஸ் டீச் பாயிண்ட்களை அணுகலாம் மற்றும் புகார் பதிவு செய்யப்பட்டதில் இருந்து குறிப்பிட்ட காலவரம்பிற்குள் ஒரு பதிலை எதிர்பார்க்கலாம். கீழ்க்கண்ட லிங்கில் விரிவான குறை தீர்ப்பு நடைமுறை அளிக்கப்பட்டுள்ளது: [Grievance Redressal Policy, Ecofy Finance Pvt. Ltd.](#)

நோடல் ஆபீசர்கள் மற்றும் பிரின்ஸிபிள் நோடல் ஆபீசரின் விபரங்கள்.

பெயர்: திரு. நிதேஷ் மினோச்சா

முகவரி: லெவல் 12, பிரீலா அரோரா, செஞ்சுரி பஜார், டாக்டர் அன்னி பெசன்ட் ரோடு, ஒர்லி, மும்பை - 400030.

மின்னஞ்சல் ஐடி: pmo@ecofy.co.in

தொடர்பு எண்: 2265451100

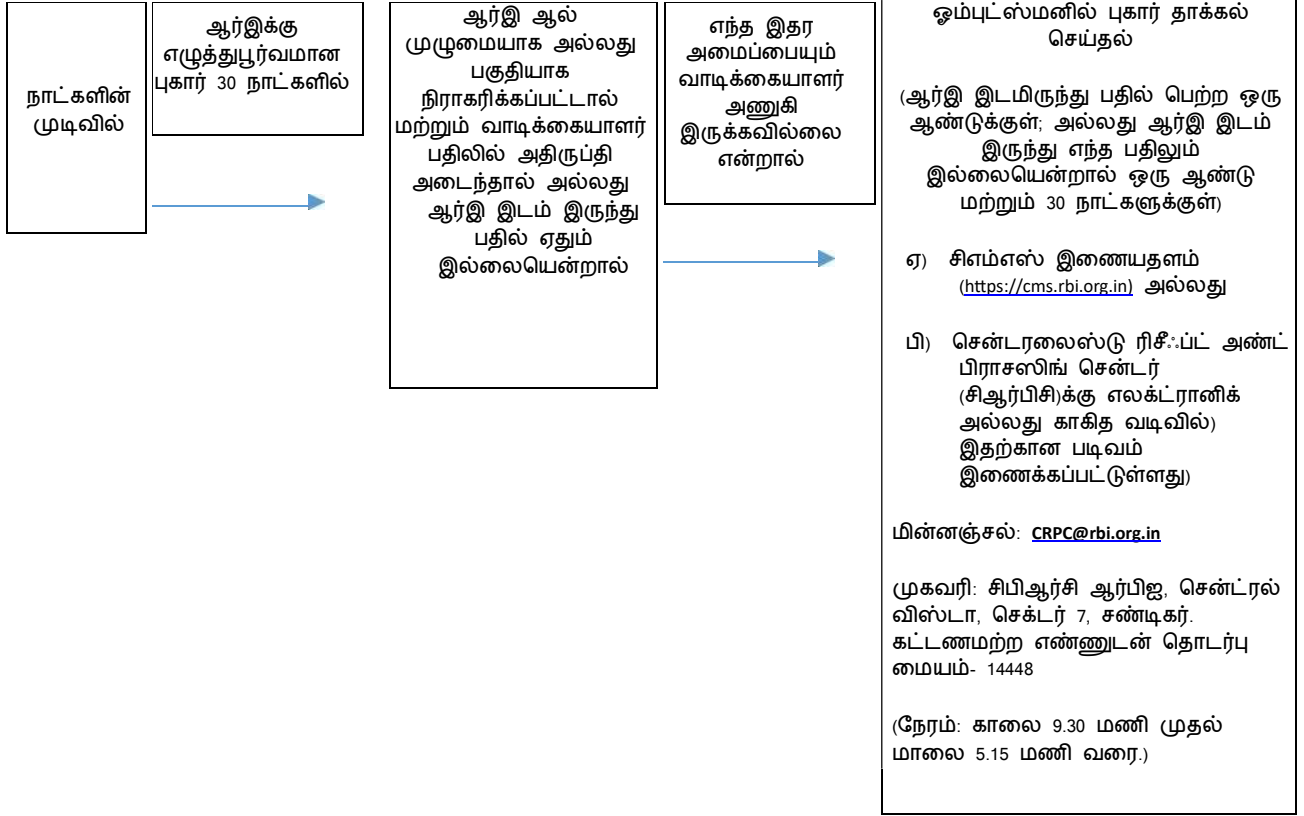
குறைதீர்ப்பு அதிகாரி

பெயர்: செல்வி. கோரியெனா ரப்

முகவரி: லெவல் 12, பிரீலா அரோரா, செஞ்சுரி பஜார், டாக்டர் அன்னி பெசன்ட் ரோடு, ஒர்லி, மும்பை - 400030.

மின்னஞ்சல் ஐடி: gro@ecofy.co.in

தொடர்பு எண்: 7352521515



மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன்பாக மேல்முறையீடு:

- ஓம்புட்ஸ்மன் அலுவலகம் வழங்கிய தீர்வு ஆணை அல்லது புகாரை நிராகரிப்பதால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், பதில் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், நிர்வாக இயக்குநர், நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை -க்கு (சிஇபிடி)க்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- மேல்முறையீட்டு அதிகார அமைப்பு, புகார்தாரர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யவில்லை என்பதற்கு போதிய காரணம் இருப்பதாகத் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு அதிகம் ஆகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

புகார்களுக்கான தீர்வு:

- ஓம்புட்ஸ்மன் முன்பாக மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகள் பொதுவாகவே சுருக்கமாக இருக்கும். இவை பிரச்சினையை எளிதாக்குதல், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் தீர்வு பெற ஊக்குவிக்கிறது. தீர்வு கிடைக்கவில்லை என்றால், விருது/ஆணை வழங்கலாம்.

குறிப்பு:

- இது ஒரு மாற்று விவாத தீர்வு முறையாகும்.
- புகார்தாரர் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த அமைப்பு அல்லது அதிகார அமைப்பை அணுகலாம்.

மேலும் விவரங்களுக்கு, www.ecofy.co.in எனும் என்கோ:பை இணையதளத்தில் கிடைக்கக் கூடிய அல்லது www.rbi.org.in எனும் ஆர்பிஐ இணையதளத்தில் திட்டத்தின் விவரங்களைப் பாருங்கள். திட்டத்தின் நகல் எங்கள் அலுவலகங்களிலும் கிடைக்கிறது, இவை வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில் தகவலுக்காக வழங்கப்படும்.