

## ஒருங்கிணைந்த ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள், 2021

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி திட்டம் - ஒருங்கிணைந்த ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021-ன் முக்கிய அம்சங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

- I. புகார்தாரர் எந்தத் திட்டத்தின் கீழ் ஒம்பட்ஸ்மேனிடம் புகார் அளிக்க வேண்டும் என்பதை இனி அடையாளம் காண வேண்டிய அவசியமில்லை.
- II. இந்தத் திட்டம் குறிப்பிட்ட விலக்கீடுகளின் பட்டியலுடன் 'சேவையில் குறைபாடு' என்பதை புகார் அளிப்பதற்கான அடிப்படையாக வரையறுக்கிறது. எனவே, "திட்டத்தில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள காரணங்களின் கீழ் வராதவை" என்ற காரணத்திற்காக புகார்கள் எதுவும் இனி நிராகரிக்கப்படாது.
- III. இந்தத் திட்டம் ஒவ்வொரு ஒம்பட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தின் அதிகார வரம்புக்குள் இருக்க வேண்டிய அவசியத்தை நீக்கியுள்ளது.
- IV. ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையமானது ஏதேனும் மொழியில் அச்சிட்ட மற்றும் மின்னஞ்சல் புகார்களைப் பெறுவதற்காகவும் தொடக்க செயலாக்கத்திற்காகவும் சண்டிகரில் உள்ள ஆர்பிஐயில் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.
- V. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்கள் தாக்கல் செய்யும் புகார்கள் தொடர்பாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் தகவல்களை வழங்கும் பொறுப்பானது ஒரு பொதுத்துறை வங்கியில் அல்லது அதற்கு சமமான துறையில் ஒரு பொது மேலாளர் பதவியில் உள்ள முதன்மை நோடல் அதிகாரியை சார்ந்ததாகும்.
- VI. திருப்திகரமாகவும் மற்றும் சரியான நேரத்திலும் தகவல்/ஆவணங்களை வழங்காததற்காக ஒம்பட்ஸ்மேனால் தீர்வு வழங்கப்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் மேல்முறையீடு செய்ய ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு உரிமை இருக்காது.

திட்டத்தின் நகலானது அனைத்து கிளைகளிலும், ரிசர்வ் வங்கியின் வலைத்தளத்திலும், CMS போர்ட்டலிலும் (<https://cms.rbi.org.in>) கிடைக்கிறது.

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள்:

தொலைபேசி: 022 69781706

மின்னஞ்சல்: Pno.Kprime@kotak.com

ஒம்பட்ஸ்மேனின் புகார் பதிவு செய்யும் போர்டல்:

<https://cms.rbi.org.in>

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் (CRPC) தொடர்பு விவரங்கள்:

மின்னஞ்சல் ஐடி: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

முகவரி: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் - 160017