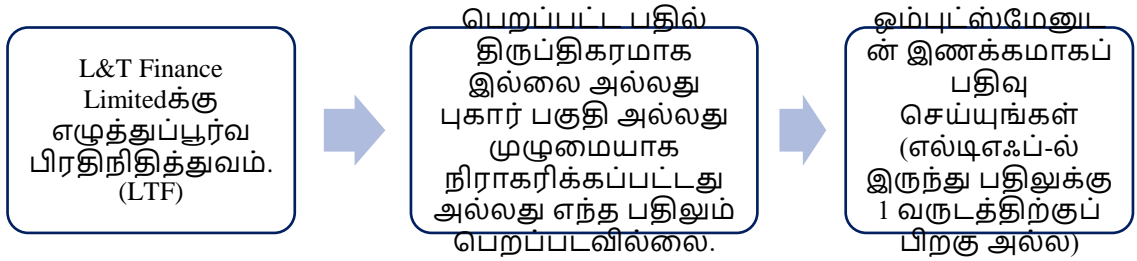


## ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021

ரிசர்வ் வங்கி பொது நலன் கருதி, மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மாற்று தகராறு நிவர்த்தி பொறிமுறையை எளிமையாகவும், மேலும் பதிலளிக்கக்கூடியதாகவும் மாற்ற, முந்தைய மூன்று ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தை ஒருங்கிணைக்க முடிவு செய்தது, அதாவது ( i ) வங்கி குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2006, (ii) வங்கி அல்லாத நிதிகளுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம். நிறுவனங்கள், 2018, மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2019 ஒரு ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021.

### ஒரு வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிப்பதற்கான காரணங்கள்:

- பின்வரும் நிகழ்வுகள் நிகழ்ந்து 1 வருடத்திற்குள் புகாரை எழுப்பலாம்:
  - புகார் LTF ஆல் முழுமையாக/பகுதி நிராகரிக்கப்பட்டது; அல்லது
  - பதில் திருப்திகரமாக இல்லை; அல்லது



- புகார் அளித்ததில் இருந்து 30 நாட்களுக்குள் LTF லிருந்து எந்த பதிலும் வரவில்லை.

### புகாரை எங்கு பதிவு செய்யலாம்

- ஆன்லைன் போர்ட்டலாக இருந்தாலும் புகார் பதிவு செய்யப்படலாம்: <https://cms.rbi.org.in/>
- புகார்கள் மின்னணு முறையில் இருக்கலாம் மற்றும் அஞ்சல் மற்றும் கையால் வழங்கப்படும் புகார்கள் உட்பட உடல் வடிவில் இருக்கலாம்.

### புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை?

#### ஒம்புட்ஸ்மேனிடமிருந்து விருது

- விருது நகல் கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் LTF க்கு விருது At the end of 30 days கிடைத்ததை (! If the customer has not வழங்க புகார்தாரர். approached any forum
- புகார்தாரரிடமிருந்து ஏற்றுக்கொள்ளும் கடிதம் கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் LTF விருதுக்கு இணங்க வேண்டும்.

## ஓம்புட்ஸ்மேனின் முடிவில் திருப்தி இல்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா ?

ஆம், ஓம்புட்ஸ்மேனின் முடிவு, விருது கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீடு செய்யப்படலாம் அல்லது மேல்முறையீட்டு ஆணையத்திடம் புகார் நிராகரிக்கப்பட்டது, அதாவது இத்திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் துறைக்கு பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குனரான ரிசர்வ் வங்கி.

### குறிப்பு:

- குறைதீர்ப்பாளன்/ துணை ஓம்புட்ஸ்மேன் இத்திட்டத்தின் கீழ் பராமரிக்க முடியாத பட்சத்தில் இணக்கத்தை நிராகரிக்கலாம்.
- இது ஒரு மாற்று தகராறு தீர்க்கும் பொறிமுறையாகும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு எந்த நிலையிலும் தீர்வுக்காக வேறு எந்த நீதிமன்றத்தையும்/ மன்றத்தையும்/அதிகாரத்தையும் அணுகுவதற்கு சுதந்திரம் உள்ளது, இருப்பினும் அத்தகைய வழக்கில் அவர்/அவள் RBI Ombudsman ஐ அணுக முடியாது.
- திட்டத்தின் கூடுதல் விவரங்களுக்கு, [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ஐப் பார்க்கவும்
- இந்தத் திட்டம் எங்கள் கிளை/ சந்திப்பு மையத்திலும் கிடைக்கிறது