

ஒருங்கிணைந்த புகார் தீர்வு திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள்

1. “ஒரு நாடு – ஒரு புகார் அலுவலர்” அணுகுமுறை

- இத்திட்டம் சட்ட அதிகார வரம்பு சார்ந்ததல்ல: இந்தியாவின் எங்கிருந்தும் வாடிக்கையாளர்கள், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் கிளை அல்லது அலுவலகம் எங்கு அமைந்திருந்தாலும், புகார் அளிக்கலாம்.

2. ஒரே இடத்தின் மூலம் அணுகல் மற்றும் எளிதான புகார் தீர்வு நடைமுறை

- ஏதேனும் மொழியில் பெறப்படும் எழுத்து அல்லது மின்னஞ்சல் புகார்களைப் பெறவும் செயல்படுத்தவும், மையப்படுத்தப்பட்ட பெறல் மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC) நிறுவப்பட்டுள்ளது. நாடு முழுவதும் புகார்கள் அளிப்பதற்காக ஒரு ஒருங்கிணைந்த இணையதள முகப்பு (CMS), ஒரு மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் ஒரு தபால் முகவரி வழங்கப்பட்டுள்ளது.
- இத்திட்டத்தின் கீழ் ஆன்லைனில் அளிக்கப்படும் புகார்கள், (<https://cms.rbi.org.in>) எனும் இணையதள முகப்பில் பதிவு செய்யப்படும்.
- புகார்கள் அளிப்பதற்கான வழிகாட்டுதலுக்காக, பலமொழிகளில் சேவை வழங்கும் கட்டணமில்லா தொடர்பு மையம் (தொலைபேசி எண்: 14448) ஏற்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

3. “புகாருக்கான காரணங்கள் மற்றும் ‘சேவை குறைபாடு’ என்ற சொல்லின் வரையறை”

- ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது செயல் தவறினால் “சேவை குறைபாடு” ஏற்பட்டதாக வாடிக்கையாளர் பாதிக்கப்படுகிறாரெனில், நிதி இழப்பு ஏற்படாதிருந்தாலும் அவர் புகார் அளிக்கலாம்.
- இத்திட்டம் பரிசீலனைக்குரியதல்லாத புகார்களை (எ.கா., வர்த்தக முடிவுகள், ஒப்பந்தப் பணிகள் தொடர்பான தகராறுகள், பொது நிர்வாக குறைகளை) குறிப்பிடும் விலக்கு விவரப்பட்டியலை வழங்குகிறது.
- பரிந்துரைகள் வழங்குதல், வழிகாட்டுதலை அல்லது விளக்கங்களை நாடுதல் போன்ற தன்மையுடைய புகார்கள் செல்லத்தக்க புகார்களாகக் கருதப்படமாட்டாது.

4. புகார் அளிக்க தேவையான முன்னிலை நிபந்தனை

- புகாரளிப்பவர் முதலில் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் எழுத்து மூலமான புகாரை அளிக்க வேண்டும்.
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரித்தாலோ, அல்லது 30 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கத் தவறினாலோ, புகார் அளிப்பவர் புகார் அலுவலரிடம் (Ombudsman) புகார் அளிக்கலாம்.
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலின் தேதியிலிருந்து ஒரு ஆண்டுக்குள், அல்லது பதில் வராதிருந்தால், அந்த நிறுவனத்திடம் புகார் அளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து ஒரு ஆண்டு மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் அளிப்பவர் புகார் அலுவலரிடம் (Ombudsman) புகார் அளிக்கப்பட வேண்டும்.

5. வாடிக்கையாளர்களுக்கான கட்டணமில்லா புகார் தீர்வு நடைமுறை

- இத்திட்டம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாக கட்டணமில்லாதது; அவர்கள் எந்தவிதக் கட்டணமும் செலுத்தாமல் தங்கள் புகார்களை அளிக்கலாம்.

6. கண்காணிப்பு, ஒப்புதல் கிடைக்கும் தன்மை

- புகார் பதிவு செய்யப்பட்டதற்கான தானியங்கி ஒப்புதல்.
- புகார் நிலையை நிகழ்நேரத்தில் கண்காணிக்கும் வசதி.