

## முக்கிய சிறப்பம்சங்கள்

### இந்திய ரிசர்வ் வங்கி – ஒருங்கிணைந்த மக்கள் பணியாளர் (Ombudsman) திட்டம், 2021

இந்த திட்டம் RBIயின் கீழ் இயங்கிய மூன்று Ombudsman திட்டங்களை ஒருங்கிணைக்கிறது:

- வங்கி Ombudsman திட்டம், 2006
- வங்கி அல்லாத நிதியமைப்புகளுக்கான Ombudsman திட்டம், 2018
- டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான Ombudsman திட்டம், 2019

இந்த திட்டம் ‘One Nation One Ombudsman’ என்னும் அணுகுமுறையை செயல்படுத்துகிறது, இதன் மூலம் Ombudsman அலுவலகங்களின் பிராந்திய வரம்பு நீக்கப்பட்டுள்ளது.

### திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள்

- இந்த திட்டம் ‘சேவையில் குறைபாடு (deficiency in service)’ என்பதை புகார் செய்வதற்கான அடிப்படையாக வரையறுக்கிறது, மேலும் சில விலக்கு வகைகளையும் குறிப்பிடுகிறது.
- ஒவ்வொரு Ombudsman அலுவலகத்தின் தனித்துவமான புலம் (jurisdiction) நீக்கப்பட்டுள்ளது.
- சண்டிகரில் உள்ள RBI மையர்க்கப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC) எந்த மொழியிலும் வரும் உட்புறை அல்லது மின்னஞ்சல் புகார்களை பெறி ஆரம்ப செயலாக்கம் செய்யும்.
- IKF Finance Ltd மீது வாடிக்கையாளர்கள் செய்யும் புகார்களை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவது மற்றும் தேவையான தகவல்கள் அளிப்பது Principal Nodal Officer அவர்களின் பொறுப்பு.

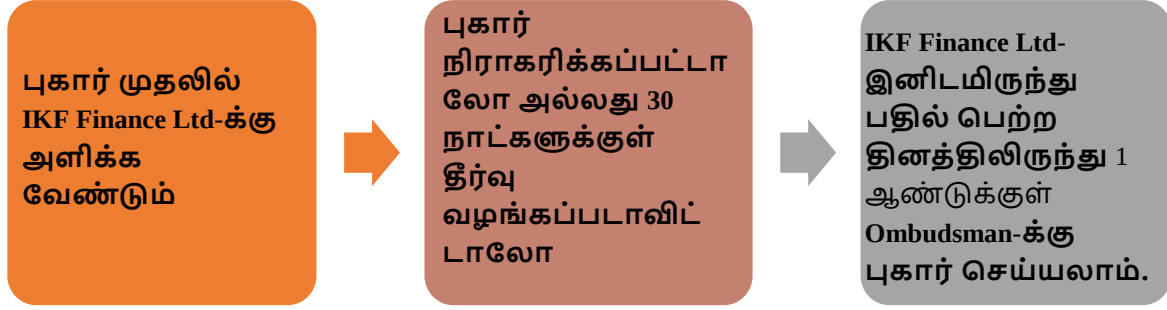
### புகார்கள் ஏற்கப்படாத நிலைகள் (Grounds for Non-Maintainability)

சேவையில் குறைபாடு புகார்கள் கீழ்க்காணும் விஷயங்களில் ஏற்கப்படாது:

- IKF Finance Ltd நிறுவனத்தின் வணிக தீர்மானங்கள்/வணிக முடிவுகள்
- அவுட்சோசிங் ஒப்பந்தத்தில் Vendor மற்றும் IKF Finance Ltd இடையிலான சச்சரவு
- நேரடியாக Ombudsman-க்கு அனுப்பப்படாத புகாருகள்
- நிறுவன மேலாண்மை அல்லது அதிகாரிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்
- சட்ட அமலாக்க அதிகாரிகளின் உத்தரவுகளை பின்பற்றுவதற்காக IKF Finance Ltd எடுத்த நடவடிக்கைகள் தொடர்பான விவகாரம்
- RBI கட்டுப்பாட்டு வரம்பிற்குள் இல்லாத சேவைகள் தொடர்பான புகார்

- IKF Finance Ltd மற்றும் பிற கட்டுப்பாடுடைய நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறு
- ஊழியர் – முதலாளி உறவு தொடர்பான தகராறு
- Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005 – பிரிவு 18-இல் தீர்வு வழங்கப்பட்டிருக்கும் விவகாரங்கள்
- திட்டத்தில் சேர்க்கப்படாத IKF Finance Ltd வாடிக்கையாளர்களுக்கான புகார்கள்

### புகார் செய்யும் நடைமுறை



### Ombudsman-க்கு புகார் செய்வது எப்படி

- ஆன்லைனில்: <https://cms.rbi.org.in>
- சிறப்பு மின்னஞ்சல் மூலம் அல்லது
- கீழ்க்காணும் முகவரிக்கு உட்புற வடிவில் அனுப்பலாம்:  
**Reserve Bank of India,  
Centralised Receipt and Processing Centre,  
4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017 - [Format](#)**
- டோல்-ஃப்ரீ 14448 எண்ணிற்கு காலை 8:00 மணி முதல் இரவு 10:00 மணி வரை (திங்கள்-சனி, தேசிய விடுமுறை தவிர) அழைத்து RBIயின் மாற்று புகார் தீர்வு அமைப்பு மற்றும் புகார் செய்வது குறித்து உதவி பெறலாம். தற்போது இந்த சேவை ஹிந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் 10 பிராந்திய மொழிகளில் கிடைக்கிறது.

### நிறுவனத்தின் Principal Nodal Officer விவரங்கள்

**திரு. Prasanna Krishna K S S**

Principal Nodal Officer

11th Floor, Tower-3, Equinox by Phoenix, Survey No. 53

Lumbini Avenue, Gachibowli Village, Serilingampally

Hyderabad, Telangana – 500032

**தொடர்பு:** 040-69268899

**மின்னஞ்சல்:** nodalofficer@ikffinapp.com