

**ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் 2021**

**முக்கிய அம்சங்கள்**

❖ **பொருந்தக்கூடிய தன்மை:**

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021, நவம்பர் 12, 2021 முதல் நடைமுறைக்கு வருகிறது.

இந்தத்திட்டத்தின் கீழே விலக்கப்பட்டவை தவிர, வங்கி அல்லது வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம், அல்லது ஒரு அமைப்புப் பங்கேற்பாளர் அல்லது கடன் தகவல் நிறுவனம் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது குறிப்பிடப்படக்கூடிய வேறு எந்த நிறுவனத்திற்கும் இது பொருந்தும்;

❖ **இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் இருக்கும் குறை தீர்ப்பதற்கான நடைமுறை:**

• **புகாருக்கான காரணங்கள்:**

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் (RE) எந்தவொரு செயல்/செயலின்மை சேவையில் ஏதாவதொரு குறைபாட்டை செய்தல், அதனால் பாதிக்கப்பட்டவர் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.

'சேவையில் குறைபாடு' என்பது, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ வழங்க வேண்டிய எந்தவொரு நிதிச் சேவை அல்லது அது தொடர்பான பிற சேவைகளில் இருக்கும் ஒரு குறைபாடு அல்லது பற்றாக்குறை ஆகும், இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதத்தை ஏற்படுத்தலாம் அல்லது ஏற்படுத்தாமலும் இருக்கலாம்.

'அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி' என்பது, ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர (வழக்கறிஞரே பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருந்தால் தவிர), குறைதீர்ப்பாளரின் முன்பு நடைபெறும் நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கு எழுத்துப்பூர்வமாகவும் முறையாகவும் நியமிக்கப்பட்ட மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு நபராவார்.

• **பின்வரும் நிபந்தனைகள் பூர்த்தி செய்யாவிட்டால், இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிக்க முடியாது:**

a. புகார்தாரர், இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன்பு, சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாகப் புகார் அளித்திருக்க வேண்டும், மேலும்

i. அந்தப் புகார் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும், அதுமட்டுமில்லாமல் அந்தப் பதிலில் புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு எந்தப் பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ; மற்றும்

ii. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகாருக்குப் பதில் கிடைத்த ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது எந்தப் பதிலும் பெறப்படாத நிலையில், புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்க வேண்டும்.

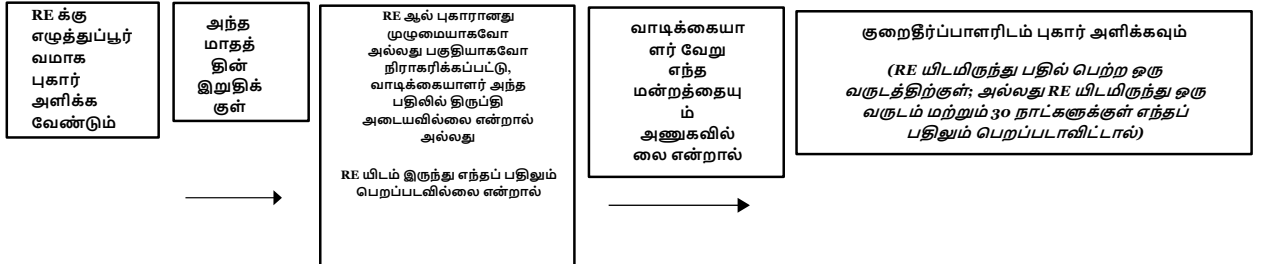
b. அந்தப் புகார், ஏற்கனவே இருக்கும் அதே செயல் காரணத்தைப் பற்றியதாக இருக்கக்கூடாது:

i. அது ஏற்கனவே ஒரு குறைதீர்ப்பாளரிடம் நிலுவையில் இருக்கும் அல்லது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினருடன் சேர்ந்து, ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தீர்த்து வைக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும் அல்லது தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்பட்டிருக்க வேண்டும்;

ii. ஏதாவதொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதாவதொரு மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பில் நிலுவையில் இருப்பதாக இருக்க வேண்டும்; அல்லது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினருடன் சேர்ந்து, ஏதாவதொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதாவதொரு மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பால் தீர்த்து வைக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும் அல்லது தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

- c. அந்தப் புகார் அவதூறான, அற்பமான அல்லது தொந்தரவு தரும் தன்மையுடையதாக இருக்கக்கூடாது;
- d. 1963 ஆம் ஆண்டு வரம்புச் சட்டத்தின் கீழ் அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்கு பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலக்கெடு முடிவடைவதற்கு முன்பே, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகார் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்;
- e. புகார் செய்பவர், திட்டத்தின் 11வது பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி முழுமையான தகவல்களை கொடுக்க வேண்டும்;
- f. வழக்கறிஞரே பாதிக்கப்பட்ட நபராக இருந்தாலன்றி, புகார் செய்பவர் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரிடமில்லாமல் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிப்பார்.
- **இத்திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகாரை ஏற்றுக்கொள்ள முடியாததற்கான காரணங்கள் பின்வரும் விஷயங்களை உள்ளடக்கியதாக இருக்கும்:**
    - RE யின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;
    - வெளிப்பணி ஒப்பந்தம் தொடர்பாக RE க்கும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையே இருக்கும் சர்ச்சை;
    - குறைபாடு நேரடியாக குறைதீர்ப்பாளரிடம் தெரிவிக்கப்படவில்லை;
    - ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் மேலாண்மை அல்லது RE க்கு எதிராக இருக்கும் பொதுவான குறைகள்;
    - சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க எடுக்கப்படும் நடவடிக்கைகளில் இருக்கும் சர்ச்சை;
    - இந்தச் சேவை RBI யின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் வராது;
    - RE க்கு இருக்கும் தகராறுகள்; மற்றும்
    - RE யின் ஊழியர்-முதலாளி உறவு தொடர்பாக இருக்கும் தகராறு.

❖ **புகார் அளிப்பதற்கான செயல்முறை:**



<p><b>முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்:</b></p> <p>பெயர்: சோனல் குமார் தொலைபேசி எண்: +91 8047168295 மின்னஞ்சல் முகவரி: nodalofficer@godrejfinance.com</p>	<p><b>குறைதீர்ப்பாளரின் புகாரை பதிவு செய்யும் இணையதளம்:</b></p> <p><a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a></p> <p><b>மையப்படுத்தப்பட்ட ரஜீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் (CRPC) தொடர்பு விவரங்கள்</b></p> <p><b>மின்னஞ்சல் முகவரி:</b><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a></p> <p><b>முகவரி:</b> மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் – 160017</p> <p><b>கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் – 14448</b></p>
--	--

❖ **மேல்முறையீட்டு அதிகாரிக்கு முன்பே மேல்முறையீடு செய்யவும்:**

குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் அலுவலகத்தில் இருந்து வரும் தீர்ப்பு அல்லது புகாரை நிராகரித்ததால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், தீர்ப்பு அல்லது புகார் நிராகரிப்பு ஆணை கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், RBI யின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் (CEPD) செயல் இயக்குநரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

புகார்தாரர் குறித்த காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்குப் போதுமான காரணம் இருந்தது என்று மேல்முறையீட்டு அதிகாரி திருப்தி அடைந்தால், 30 நாட்களுக்கு அதிகமாகாமல் கூடுதலான கால அவகாசத்தை வழங்கலாம்.

❖ **புகார்களுக்கான தீர்வு:**

- குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் முன்பு நடைபெறும் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமான தன்மையுடையவை.
- வசதி செய்தல், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலமாக தீர்வை ஊக்குவிக்கிறது. ஒருவேளை தீர்வை அடையாவிட்டால், தீர்ப்பை/ஆணையை வழங்கலாம்.

❖ **குறிப்பு:**

- இது மாற்றுப் பிணக்குத் தீர்வுக்கான வழிமுறை ஆகும்.
- புகார்தாரர் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதாவதொரு மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பை அணுகுவதற்குச் சுதந்திரம் உண்டு.
- திட்டம் குறித்த கூடுதல் விவரங்களுக்கு <https://www.rbi.org.in> என்ற இணையதளத்தைப் பார்க்கவும்.