

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2021

முக்கிய அம்சங்கள்

பொருந்துந்தன்மை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டம், 1934, வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949, பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள் சட்டம், 2007 மற்றும் கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 (2005 இன் 30) ஆகிய சட்ட விதிகளின் கீழ், இந்தியாவில் ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் (ஆர்இ)¹ தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் சேவைகளுக்கு ஆர்பிஐ - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2021 ("திட்டம்") பொருந்தும்.

¹ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் என்பது ஒரு வங்கி அல்லது வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம், அல்லது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்ட ஓர் அமைப்பில் பங்கேற்கும் நிறுவனம் அல்லது கடன் தகவல் நிறுவனம், அல்லது அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் வேறு எந்த நிறுவனத்தையும் குறிக்கிறது.

புகார்/சேவைக் குறைபாட்டின் வரையறை

1. "புகார்" என்பது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாக எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது பிற முறைகள் மூலமாகவோ கூறி, திட்டத்தின் கீழ் நிவாரணம் கோருவதைக் குறிக்கிறது.
2. "சேவைக் குறைபாடு" என்பது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ வழங்க வேண்டிய எந்தவொரு நிதிச் சேவையிலும் காணப்படும் குறைபாடு அல்லது போதாமையைக் குறிக்கிறது. இதன் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் ஏற்படலாம் அல்லது ஏற்படாமலும் போகலாம்.

புகாரின் அடிப்படைகள்

1. புகாரின் செல்லுபடியாகும் தன்மை

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது செய்யத்தவறுதலால் சேவையில் குறைபாடு ஏற்பட்டுப் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் நேரில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கலாம்².

²அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி என்பவர் ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர முறைப்படி நியமிக்கப்பட்டு புகார்தாரரை குறைதீர்ப்பாளரின் முன்பாக நடவடிக்கைகளில் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தக் கூடிய எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு நபரைக் குறிக்கிறது.

2. புகாரின் செல்லுபடியாகாத தன்மை

(1) சேவைக் குறைபாடு பற்றிய எந்த ஒரு புகாரும் பின்வரும் பொருளை உள்ளடக்கிய திட்டத்தின் கீழ் இருக்கக்கூடாது:

(அ) ஒரு ஆர்இ-யின் வணிகம் சார்ந்த தீர்ப்பு/முடிவு

(ஆ) ஒரு விற்பனையாளருக்கும் ஆர்இ-க்கும் இடையிலான அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான தகராறு

(இ) நேரடியாக ஒரு குறைதீர்ப்பாளருக்குத் தாக்கல் செய்யப்படாத ஒரு குறை

(ஈ) நிர்வாகம் அல்லது ஒரு ஆர்இ-யின் நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்

(உ) ஒரு சட்டப்பூர்வ/சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க ஒரு ஆர்இ-யால் தொடங்கப்பட்ட நடவடிக்கை

(ஊ) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் வராத ஒரு சேவை

(எ) ஆர்இ-களுக்கு இடையிலான ஒரு தகராறு

(ஏ) ஒரு ஆர்இ-யின் ஊழியர்-முதலாளி உறவை உள்ளடக்கிய ஒரு தகராறு

(ஐ) சிஐசி (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 இன் பிரிவு 18 இல் தீர்வு வழங்கப்பட்ட ஒரு தகராறு

(ஒ) திட்டத்தின் கீழ் சேர்க்கப்படாத ஆர்இ-யின் வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய ஒரு தகராறு

(2) பின்வரும் நிலைகள் இல்லாதபட்சத்தில் திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகார் சட்டப்படி செல்லுபடியாகும் தன்மை கொண்டது:

அ. திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பவர் புகார் அளிப்பதற்கு முன் தொடர்புடைய ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமான புகார் அளித்திருந்தால் மற்றும்

(i) புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ ஆர்இ-யால் நிராகரிக்கப்பட்டது, மேலும் புகார் அளிப்பவர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது புகார் அளிப்பவர் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் பெறவில்லை.

(ii) புகார் அளிப்பவர் ஆர்இ-யிடம் இருந்து புகாருக்குப் பதிலைப் பெற்ற ஓர் ஆண்டுக்குள் அல்லது, எந்த பதிலும் பெறப்படாத பட்சத்தில், புகாரின் தேதியில் இருந்து ஓர் ஆண்டு மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

ஆ. புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல:

(i) ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதிகளின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது, அதே புகார் அளிப்பவரிடம் இருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார் அளிப்பவர்களுடன் சேர்ந்து, அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடம் இருந்து பெறப்பட்டாலும் இல்லாவிட்டாலும்

(ii) ஏதாவது ஒரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதாவது மன்றம் அல்லது அதிகாரசபையின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பாலும் அதே புகார் அளிப்பவரிடம் இருந்து அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார் அளிப்பவர்கள்/தரப்பினரிடம் இருந்து பெறப்பட்டாலும் இல்லாவிட்டாலும் தகுதிகளின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது;

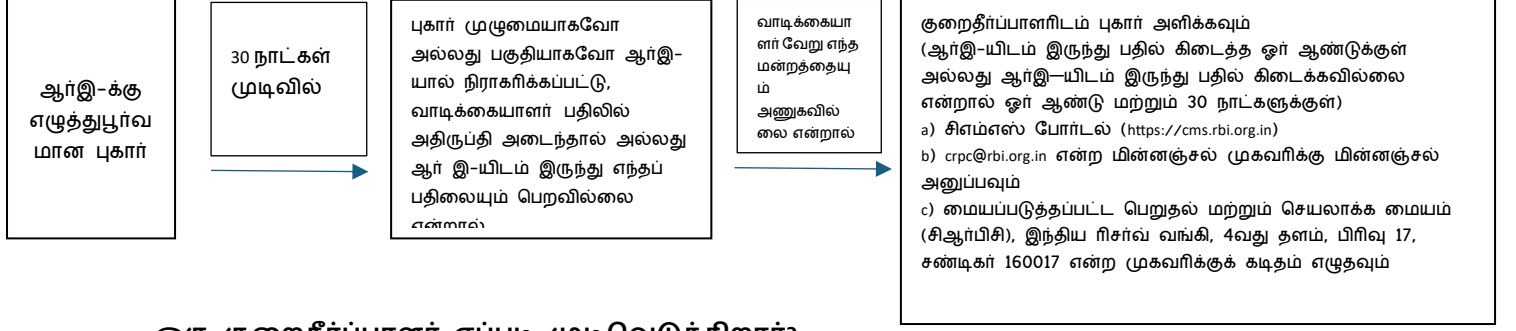
இ. அந்தப் புகார் படிதூற்றும் அல்லது அற்பமான அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல

ஈ. வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட கால வரம்பு முடிவடைவதற்கு முன் அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்காக ஆர்இ-க்கு புகார் செய்யப்பட்டது

உ. திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதற்கு ஏற்ப புகார் அளிப்பவர் முழுமையான தகவல்களை வழங்குகிறார்

ஊ. புகார் அளிப்பவர் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர, வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாதபட்சத்தில், வேறு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகாரை அளிக்கிறார்.

ஒரு புகாரைத் தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை



ஒரு குறைதீர்ப்பாளர் எப்படி முடிவெடுக்கிறார்?

1. குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நடைபெறும் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமானவை
2. சமரசம் மூலம் தீர்வு ஊக்குவிக்கப்படுகிறது. அது எட்டப்படாவிட்டால் தீர்ப்பை/உத்தரவைப் பிறப்பிக்கலாம்

குறைதீர்ப்பாளரின் அதிகாரமும் செயல்பாடுகளும்

ஒரு தகராறில் குறைதீர்ப்பாளரின் முன் கொண்டு வரக்கூடிய தொகைக்கு வரம்பு இல்லை. அதற்குக் குறைதீர்ப்பாளரால் தீர்ப்பு வழங்க முடியும். அதன் விளைவாகப் புகார்தாரருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பிற்கும் 20 லட்சம் ரூபாய் வரை குறைதீர்ப்பாளரால் இழப்பீடு வழங்க முடியும். மேலும் புகார் அளிப்பவருக்கு ஏற்படும் நேர விரையம், செலவுகள் மற்றும் புகார் அளிப்பவர் அடைந்த துன்புறுத்தல்/மன வேதனை ஆகியவற்றிற்கு ஒரு லட்சம் ரூபாய் வரை இழப்பீடு வழங்குவதற்கு குறைதீர்ப்பாளருக்கு அதிகாரம் உண்டு.

மேல்முறையீட்டு அதிகார அமைப்பிடம் மேல்முறையீடு

1. குறைதீர்ப்பாளரின் தீர்ப்பாலோ அல்லது புகாரை நிராகரித்தாலோ பாதிக்கப்பட்ட புகார் அளிப்பவர் தீர்ப்பு பெறப்பட்ட அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட தேதியில் இருந்து 30 நாட்களுக்குள், நிர்வாக இயக்குநர், நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை (சிஇபிடி) ஆர்பிஐ-யிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
2. புகார் அளிப்பவர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருப்பதாக மேல்முறையீட்டு அதிகார அமைப்பு நிறைவு அடைந்தால் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கூடுதல் கால அவகாசம் வழங்கலாம்.

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயரும் தொடர்பு விவரங்களும் (பிஎன்ஓ)

பெயர்: திரு. மயங்க் மாத்தூர்

மின்னஞ்சல்: pno@indifcapital.com

தொடர்பு எண்: +91-8882704303 (திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 10 மணி முதல் மாலை 7 மணி வரை பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர)

கூடுதல் குறிப்பு

1. இது தகராறைத் தீர்ப்பதில் ஒரு மாற்று வழிமுறை.
2. வாடிக்கையாளர் எந்த நிலையிலும் தீர்வுக்காக வேறு எந்த நீதிமன்றம்/மன்றம்/அதிகாரத்தையும் அணுக சுதந்திரம் பெற்றுள்ளார்.

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2021 பற்றிய முழுமையான வழிகாட்டுதல்களை ஆர்பிஐ வலைத்தளத்தில் பார்க்கவும்: <https://www.rbi.org.in/> s