

அரோஹன் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்



**ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த
குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள்,
2021**

ரிசர்வ் வங்கியின் முக்கிய அம்சங்கள் - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021

ஆர்பிஐயின் தற்போதைய மூன்று குறைதீர்ப்பாளர் திட்டங்களை ஆர்பிஐ ஒருங்கிணைத்துள்ளது, அதாவது (i) வங்கி குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2006; (ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2019; ஒரு "ரிசர்வ் வங்கி- ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2021" ("திட்டம்"). ஆர்பிஐ குறைதீர்ப்பாளர் பொறிமுறையை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் இந்தத் திட்டம் 'ஒரு தேசம் ஒரு குறைதீர்ப்பாளர்' அணுகுமுறையை ஏற்றுக்கொள்கிறது. சேவையின் குறைபாட்டால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் (எந்தவொரு நிதிச் சேவையில் குறைபாடு அல்லது போதாமை அல்லது அது தொடர்பான பிற சேவைகள், கம்பெனி சட்டப்பூர்வமாக அல்லது வேறுவிதமாக வழங்க வேண்டும், இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதத்தை ஏற்படுத்தலாம் அல்லது விளைவிக்காமல் இருக்கலாம்) இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ புகார் அளிக்கலாம்.

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 நவம்பர் 12, 2021 முதல் அமலுக்கு வருகிறது

திட்டத்தின் சில முக்கிய அம்சங்கள்:

1. புகார்தாரர் எந்தத் திட்டத்தின் கீழ் அவர்/அவள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்க வேண்டும் என்பதைக் கண்டறிய வேண்டிய அவசியமில்லை.
2. ஒரு குறிப்பிட்ட விலக்கு பட்டியலுடன், புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான அடிப்படையாக 'சேவையில் குறைபாடு' என்பதை திட்டம் வரையறுக்கிறது. எனவே, "திட்டத்தில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள காரணங்களின் கீழ் வரவில்லை" என்ற காரணத்திற்காக புகார்கள் இனி நிராகரிக்கப்படாது.
3. இத்திட்டம் ஒவ்வொரு குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தின் அதிகார வரம்பையும் நீக்கியுள்ளது.
4. எந்தவொரு மொழியிலும் புறநிலை மற்றும் மின்னஞ்சல் புகார்களைப் பெறுவதற்கும் ஆரம்பச் செயலாக்கத்துக்கும் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட ரீசீப்ட் மற்றும் ப்ராசசிங் சென்டர் சண்டிகரில் உள்ள ஆர்பிஐ இல் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.
5. அரோஹனை ("ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம்") பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் பொறுப்பு மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்கள் தாக்கல் செய்யும் புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களை வழங்குவது பொதுத்துறை வங்கியில் பொது மேலாளர் அல்லது அதற்கு சமமான பதவியில் உள்ள பிரின்சிபல் நோடல் ஆபிஸரின் பொறுப்பாகும்.
6. திருப்திகரமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல்/ஆவணங்களை வழங்காததற்காக, அதற்கு எதிராக குறைதீர்ப்பாளரால் விருது வழங்கப்படும் சந்தர்ப்பங்களில் முறையீடு செய்ய ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு உரிமை இருக்காது.
7. திட்டத்தின் நகல் ஆர்பிஐ வெப்சைட்டிலும் சிஎம்எஸ் போர்ட்டிலும் (<https://cms.rbi.org.in>) கிடைக்கும்.

8. புகார் அளிப்பதற்கான நடைமுறை:-

- i. புகார்களை ஆர்பிஐ போர்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்.
- ii. புகார்தாரர்கள் தங்கள் புகார்களை சிஆர்பிசி@ஆர்பிஐ.ஓஆர்ஜி.இன் என்ற பிரத்யேக இ-மெயில் மூலம் சமர்ப்பிக்கலாம் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது மாடி, செக்டார் 17, சண்டிகரில் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட ரீசீப்ட் மற்றும் ப்ராசசிங் சென்டர்க்கு' புறநிலையில் அனுப்பலாம். - 160017 இணைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் (இணைப்பு A).

- iii. கூடுதலாக, 14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை) என்ற டோல் ஃப்ரீ நம்பரைக் கொண்ட ஒரு தொடர்பு மையம் - இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளிலும் தொடங்கப்பட்டு, பிற இந்திய மொழிகளிலும் விரிவுபடுத்தப்படும்.
- iv. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட பிரின்சிபல் நோடல் ஆபிஸர் , ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், தாக்கல் செய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் சார்பாக தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பாவார். கம்பெனியின் பிரின்சிபல் நோடல் ஆபிஸரின் தொடர்பு விவரங்களுக்கு எங்கள் இணையதளத்தைப் பார்க்கவும்.
- v. புகாரைப் பெற்றவுடன் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், இணங்குதல் பெறப்பட்ட 15 நாட்களுக்குள் அனைத்து தொடர்புடைய ஆவணங்களுடன் எழுத்துப்பூர்வ பதிவை குறைதீர்ப்பாளர்க்கு அளிக்க வேண்டும். ஆனால், குறைதீர்ப்பாளர், குறைதீர்ப்பாளரை திருப்திப்படுத்தும் வகையில் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் கோரிக்கையின் பேரில், அதன் எழுத்துப் பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்வதற்குத் தகுந்ததாகக் கருதப்படும் மேலும் கால அவகாசம் வழங்கலாம்.
- vi. திட்டத்தின் கீழ் புகாரைப் பராமரிக்க முடியாவிட்டால், குறைதீர்ப்பாளர்/துணை குறைதீர்ப்பாளர் எந்த நிலையிலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்.
- vii. விருதினால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், விருது பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அல்லது புகாரை நிராகரித்து, மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்ய விரும்பலாம். ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறைக்கு பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர், இத்திட்டத்தின் கீழ் மேல்முறையீட்டு ஆணையமாக இருப்பார். மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபையானது, முறையீட்டாளர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருப்பதாக அவர் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

புகாரைப் பராமரிக்காததற்கான காரணங்கள்:

(1) சேவை குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும் திட்டத்தின் கீழ் சம்பந்தப்பட்ட விஷயங்களில் இருக்கக்கூடாது:

(a) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/முடிவு;

(b) அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான ஒரு விற்பனையாளருக்கும் ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு சர்ச்சை;

(c) குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத குறை;

(d) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;

(e) சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் ஒரு சர்ச்சை;

(f) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை;

(g) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையே ஒரு சர்ச்சை;

(h) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவு சம்பந்தப்பட்ட ஒரு சர்ச்சை;

(i) கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 இன் பிரிவு 18 இல் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள சர்ச்சை; மற்றும்

(j) திட்டத்தின் கீழ் சேர்க்கப்படாத ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான சர்ச்சை.

(2) திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகார் பொய்யாகாது:

(a) புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் செய்தார் மற்றும் -

i) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டது, மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை; மற்றும்

(ii) புகாருக்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் குறைதீர்ப்பாளரிடம் செய்யப்படுகிறது.

(b) புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல

(i) ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடம் இருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா;

(ii) ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது;

(c) புகார் தவறானதாகவோ அல்லது அற்பமானதாகவோ அல்லது எரிச்சலூட்டுவதாகவோ இல்லை;

(d) அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு, 1963 ஆம் ஆண்டின் வரம்புச் சட்டத்தின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது;

(e) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்;

(f) வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

மேலும் விவரங்களுக்கு, ரிசர்வ் வங்கியின் இணையதளமான www.rbi.org.in இல் உள்ள திட்ட விவரங்களைப் பார்க்கவும். திட்டத்தின் நகல் எங்கள் கிளைகளிலும் உள்ளது, இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு கோரிக்கையின் பேரில் வழங்கப்படும்.

இணைப்பு

குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகாரின் படிவம் (பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்)
[திட்டத்தின் பிரிவு 11(2)]
(புகார்தாரரால் நிரப்பப்பட வேண்டும்)
மற்றபடி சட்டிக்காட்டப்பட்ட இடங்களைத் தவிர அனைத்து புலங்களும் கட்டாயமாகும்

பெறுநர்,
குறைதீர்ப்பாளர்

மேடம்/சார்

துணை: (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் கிளை அல்லது அலுவலகத்தின் இடம்) மீது புகார்.....(ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பெயர்).

புகாரின் விவரம்:

1. புகார்தாரரின் பெயர்.....
2. வயது (ஆண்டுகள்).....
3. பாலினம்.....

4. புகார்தாரரின் முடிவு முடிவு
முடிவு

பின் குறியீடு.....

தொலைபேசி எண் (இருந்தால்).....

மோபைல்.....

இ-மெயில் (இருந்தால்)

5. எதிரான புகார் (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் கிளை அல்லது அலுவலகத்தின் பெயர் மற்றும் முடிவு முடிவு)
முடிவு).....

6. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்துடனான உறவு/கணக்கு எண்ணின் தன்மை (ஏதேனும் இருந்தால்).

7. பரிவர்த்தனை தேதி மற்றும் விவரங்கள் இருந்தால்

(a) புகார்தாரர் ஏற்கனவே ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் அளித்த தேதி (தயவுசெய்து புகாரின் நகலை இணைக்கவும்)

(b) புகார்தாரரால் ஏதேனும் நினைவூட்டல் அனுப்பப்பட்டதா? ஆம்/இல்லை

(நினைவூட்டலின் நகலை இணைக்கவும்)

8. தொடர்புடைய பெட்டியை டிக் செய்யவும் (ஆம்/இல்லை)

உங்கள் புகாராக இருந்தாலும்:

(i)	துணை நீதி/நடுநிலைக்கு உட்பட்டதா *?	ஆம்	இல்லை
(ii)	வக்கீல் பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினராக இருக்கும்போது தவிர, வழக்கறிஞர் மூலமாக உருவாக்கப்படுமா?	ஆம்	இல்லை
(iii)	குறைதீர்ப்பாளருடன் அதே அடிப்படையில் ஏற்கனவே கையாளப்பட்டதா அல்லது செயல்பாட்டில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(iv)	ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார்/களின் தன்மையில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(v)	ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையேயான தகராறு காரணமா?	ஆம்	இல்லை
(vi)	முதலாளி-பணியாளர் உறவை உள்ளடக்கியதா?	ஆம்	இல்லை

9. புகாரின் பொருள்:

.....

10. புகாரின் விவரங்கள்:

(இடம் போதுமானதாக இல்லை என்றால், தனி தாளை இணைக்கவும்)

.....

.....

.

.....

.....

***ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் அதிகாரம், தனித்தனியாகவோ அல்லது கூட்டாகவோ, அதே நடவடிக்கைக்கான காரணம் தொடர்பான புகார் ஏற்கனவே நிலுவையில் இருந்தால்/நடைமுறையில் இருந்தால், புகார் துணை நீதி/நடுநிலைக்கு உட்பட்டது.**

11. முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் இருந்து புகார் பெறப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் ஏதேனும் பதில் வந்துள்ளதா? ஆம்/இல்லை

(ஆம் எனில், பதிலின் நகலை இணைக்கவும்)

12. குறைதீர்ப்பாளரிடம் இருந்து நிவாரணம் கோரப்பட்டது

.....

.....

(தயவுசெய்து உங்கள் உரிமைகோரலுக்கு ஆதரவாக ஏதேனும் ஆவணச் சான்றுகளின் நகலை இணைக்கவும்)

13. பண இழப்பின் தன்மை மற்றும் அளவு, ஏதேனும் இருந்தால், இழப்பீடு மூலம் புகார்தாரரால் கோரப்பட்டது (தயவுசெய்து திட்டத்தின் பிரிவுகள் 15 (4) மற்றும் 15 (5) ஐப் பார்க்கவும்)

ரூ.....

.....

14. இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் பட்டியல்:

அறிவிப்பு

(i) நாங்கள், புகார்தாரர்/கள் இதை அறிவிக்கிறோம்:

a) மேலே கொடுக்கப்பட்டுள்ள தகவல்கள் உண்மை மற்றும் சரியானவை; மற்றும்

b) மேலே கூறப்பட்ட எந்த ஒரு உண்மையையும் நான்/நாங்கள் மறைக்கவோ அல்லது தவறாகக் குறிப்பிடவில்லை.

ii) திட்டத்தின் உட்பிரிவு 10 (2)ன் விதிகளின்படி கணக்கிடப்பட்ட ஒரு வருட காலம் முடிவதற்குள் புகார்தாக்கல் செய்யப்படுகிறது.

உங்களின் உண்மையாக

(புகார்தாரர்/அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியின் கையொப்பம்)

அங்கீகாரம்

புகார்தாரர் ஒரு பிரதிநிதியை குறைதீர்ப்பாளர் முன் ஆஜராகி அவர் சார்பாக சமர்ப்பிக்க அங்கீகரிக்க விரும்பினால், பின்வரும் அறிவிப்பைச் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்:

நான்/நாங்கள்..... இதன் மூலம் ஸ்ரீ/ஸ்ரீமதியை நியமிக்கவும்.....
எனது/எங்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியாக, அவரின் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே உள்ளன:

முழு முகவரி

.....
.....

பின் குறியீடு.....

தொலைபேசி எண்:.....

மோபைல் எண்:.....

இ-மெயில்.....

(புகார்தாரரின்)