

துணை ஆளுநர்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி மும்பை

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு

திட்டம், 2021

அறிவிப்பு

பரிந்துரை சிஇபிடி. பிஆர்டி. எண். /13.01.001/2021-22 நவம்பர் 12, 2021

வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949 (1949 இன் 10), 1934 ஆம் ஆண்டின் இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டத்தின் பிரிவு 45L (1934 இன் 2) மற்றும் பேமெண்ட் மற்றும் செட்டில்மென்ட் சிஸ்டம்ஸ் சட்டம், 2007 இன் பிரிவு 18 இன் பிரிவு 35A மூலம் வழங்கப்பட்ட அதிகாரங்களைப் பயன்படுத்துதல் (2007 இன் 51), மற்றும் அதன் அறிவிப்புகளின் மறுபரிசீலனையில் பரிந்துரை (i) சிஇபிடி. பிஆர்எஸ். எண். 6317 /13.01.01/2016-17 தேதி ஜூன் 16, 2017; (ii) சிஇபிடி. பிஆர்எஸ். எண். 3590 /13.01.004/2017-18 பிப்ரவரி 23, 2018; மற்றும் (iii) சிஇபிடி. பிஆர்எஸ். எண். 3370 /13.01.010/2018-19 ஜனவரி 31, 2019 தேதியிட்ட, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, அவ்வாறு செய்வது பொது நலன் என்று திருப்தி அடைந்தது, மேலும் மாற்று தகராறு நிவர்த்தி பொறிமுறையை எளிதாக்கவும், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களின் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மிகவும் பதிலளிக்கக்கூடியதாகவும் மாற்றியது, இதன்மூலம் மூன்று குறைதீர்ப்பாளர் திட்டங்களை ஒருங்கிணைக்கிறது - (i) ஜூலை 01, 2017 வரை திருத்தப்பட்ட வங்கி குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2006; (ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2019 ரிசர்வ் வங்கியில் - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2021 (திட்டம்).

2. இந்த திட்டம் பின்வரும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களை உள்ளடக்குகிறது:

- i. முந்தைய நிதி ஆண்டின் தணிக்கை செய்யப்பட்ட பேலன்ஸ் ஷீட் அளவின்படி ரூபாய் 50 கோடி மற்றும் அதற்கு மேற்பட்ட வைப்புகளுடன் அனைத்து வணிக வங்கிகள், பிராந்திய கிராமப்புற வங்கிகள், திட்டமிடப்பட்ட முதன்மை (நகர்ப்புறம்) கோ-ஆபரேட்டிவ் வங்கிகள் மற்றும் திட்டமிடப்படாத முதன்மை (நகர்ப்புறம்) கோ-ஆபரேட்டிவ் வங்கிகள்;
 - ii. (அ) வைப்புத்தொகையை ஏற்க அங்கீகரிக்கப்பட்ட அனைத்து வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களும் (வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்களைத் தவிர); அல்லது (ஆ) முந்தைய நிதியாண்டின் தணிக்கை செய்யப்பட்ட இருப்புநிலைக் குறிப்பின்படி 100 கோடி ரூபாய் மற்றும் அதற்கு மேல் சொத்து அளவுடன் வாடிக்கையாளர் இடைமுகம் இருக்க வேண்டும்;
 - iii. திட்டத்தின் கீழ் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி அனைத்து சிஸ்டம் பங்கேற்பாளர்களும்.
3. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்கள் அதன் செயல்படுத்தப்பட்ட தேதியிலிருந்து திட்டத்திற்கு இணங்க வேண்டும்.
 4. திட்டத்தின் கீழ் புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான வடிவம் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
 5. இந்த திட்டம் நவம்பர் 12, 2021 முதல் நடைமுறைக்கு வரும்.

(பெயர்)

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2021

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குபடுத்தப்படும் நிறுவனங்களால் விரைவாக வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான ஒரு திட்டம் மற்றும் மற்றும் வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டத்தின் பிரிவு 35A, 1949 (1949 யின் 10), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டத்தின் பிரிவு 45L, 1934 (2) கீழ் காஸ்ட் எஃபெக்டிவ் முறையில் 1934) மற்றும் பேமெண்ட் மற்றும் செட்டில்மென்ட் அமைப்புகள் சட்டத்தின் பிரிவு 18, 2007 (2007-யின் 51).

அத்தியாயம் I

ஆரம்பநிலை

1. சுருக்கமான தலைப்பு, தொடக்கம், அளவு மற்றும் விண்ணப்பத்திற்கு எழுதிய கடிதங்கள்
 - (1) இந்த திட்டம் இவ்வாறு அழைக்கப்படுகிறது, ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2021.
 - (2) ரிசர்வ் வங்கி குறிப்பிடக்கூடிய தேதியில் இது நடைமுறைக்கு வரும்.
 - (3) இது இந்தியா முழுவதும் நீட்டிக்கப்படும்.
 - (4) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934, வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949, மற்றும் பேமெண்ட் மற்றும் செட்டில்மென்ட் அமைப்புகள் சட்டம், 2007 ஆகியவற்றின் கீழ் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்தியாவில் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் சேவைகளுக்கு இந்த திட்டம் பொருந்தும்.

2. திட்டத்தை நிறுத்துதல்

(1) அவ்வாறு செய்ய வேண்டியது அவசியம் என்று ரிசர்வ் வங்கி தீர்மானித்தால், அது பொதுவாக அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தைப் பொறுத்த வரையில், உத்தரவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலத்திற்கு, திட்டத்தின் அனைத்து அல்லது ஏதேனும் உட்பிரிவுகளின் செயல்பாட்டை இடைநிறுத்தலாம்.

(2) ரிசர்வ் வங்கி, உத்தரவின்படி, அது பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் அத்தகைய காலக்கட்டத்தில், மேற்கூறியபடி உத்தரவிடப்பட்ட ஏதேனும் இடைநீக்கத்தின் காலத்தை அவ்வப்போது நீட்டிக்கலாம்.

3. வரையறைகள்

(1) திட்டத்தில், சூழல் தேவைப்படாவிட்டால்:

(அ) "மேல்முறையீட்டு ஆணையம்" என்பது இந்த திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் ரிசர்வ் வங்கியின் துறையின் பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர் ஆகும்;

(ஆ) "மேல்முறையீட்டு ஆணைய செயலகம்" என்பது இந்த திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் ரிசர்வ் வங்கியின் துறையாகும்;

(இ) "அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பது குறைதீர்ப்பாளருக்கு முன்னர் நடவடிக்கைகளில் புகாரளிப்பவரை

பிரதிநிதித்துவப்படுத்த முறையாக நியமிக்கப்பட்டு

அங்கீகரிக்கப்பட்ட வழக்கறிஞரைத் தவிர வேறு ஒரு நபர் ஆகும்;

(ஈ) "விருது" என்பது திட்டத்தின்படி குறைதீர்ப்பாளர் மூலம் வழங்கப்பட்ட ஒரு விருதை குறிக்கிறது;

(உ) "வங்கி" என்பது 'வங்கி நிறுவனம்', 'தொடர்புடைய புதிய வங்கி', 'பிராந்திய கிராமப்புற வங்கி', 'ஸ்டேட் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா' வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949 இல்

வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது, வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949

இன் பிரிவு 56 (c) இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள ஒரு 'கூட்டுறவு

வங்கி' திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப்படாத அளவிற்கு, ஆனால்

தீர்மானம் அல்லது முடிவுறுத்தல் அல்லது வழிகாட்டுதலின்

கீழ் அல்லது வேறு எந்த வங்கியையும் சேர்க்கவில்லை ரிசர்வ்

வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்டது;

(ஊ) "புகார்" என்பது ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின்

தரப்பில் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் குற்றம் சாட்டி

எழுத்துப்பூர்வமாக அல்லது பிற முறைகள் மூலம்

பிரதிநிதித்துவம் செய்வது, மற்றும் திட்டத்தின் கீழ்

நிவாரணத்தை நாடுகிறது;

(எ) "சேவையில் குறைபாடு" என்பது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி

இழப்பு அல்லது சேதத்திற்கு வழிவகுக்கும் சட்டரீதியாகவோ

அல்லது வேறுவிதமாகவோ வழங்க ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட

நிறுவனம் தேவைப்படும் எந்தவொரு நிதி சேவையிலும் ஒரு குறுகிய அல்லது போதுமான குறைபாடு ஆகும்;

(ஏ) "துணை குறைதீர்ப்பாளர்" என்பது திட்டத்தின் கீழ் ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரையும் குறிக்கிறது;

(ஐ) "வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம்" (என்பிஎஃப்.சி) என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934 இன் பிரிவு 45-1 (f) இல்

வரையறுக்கப்பட்ட மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியில்

பதிவுசெய்யப்பட்ட என்பிஎஃப்.சி ஆகும், திட்டத்தின் கீழ்

விலக்கப்படாத அளவிற்கு, ஆனால் ஒரு முக்கிய முதலீட்டு

நிறுவனம் (சிஐசி), ஒரு உள்கட்டமைப்பு கடன் நிதி-வங்கி

அல்லாத நிதி நிறுவனம் (ஐடிஎஃப்-என்பிஎஃப்.சி) ஆகும், வங்கி

அல்லாத நிதி நிறுவனம் - உள்கட்டமைப்பு நிதி நிறுவனம்

(என்பிஎஃப்.சி-ஐஎஃப்.சி), தீர்மானம் அல்லது

முடிவடைதல்/கலைப்பு, அல்லது ரிசர்வ் வங்கியால்

குறிப்பிடப்பட்ட வேறு ஏதேனும் என்பிஎஃப்.சி; விளக்கம்: சிஐசி

மற்றும் ஐடிஎஃப்-என்பிஎஃப்.சி ஆகிய சொற்கள் ரிசர்வ்

வங்கியின் வழிகாட்டுதலின் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ள அதே

அர்த்தத்தைக் கொண்டிருக்கும்.

(ஓ) "ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம்" என்பது ஒரு வங்கி

அல்லது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் அல்லது திட்டத்தில்

வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி ஒரு அமைப்பு பங்கேற்பாளர்,

அல்லது அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால்

குறிப்பிடப்படக்கூடிய வேறு எந்த நிறுவனம்; திட்டத்தின் கீழ்

விலக்கப்படாது;

(ஓ) "செட்டில்மென்ட்" என்பது இந்த திட்டத்தின் விதிகளின்படி, புகாரின் தரப்பினரால் எளிதாக்குதல் அல்லது சமரசம் செய்தல் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் எட்டப்பட்ட ஒப்பந்தமாகும்;

(ஔ) "சிஸ்டம் பங்கேற்பாளர்" என்பது பேமெண்ட் மற்றும் செட்டில்மென்ட் சிஸ்டம் சட்டம், 2007-யில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி பணம்செலுத்தல் அமைப்பில் பங்கேற்கும் ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் சிஸ்டம் வழங்குநரை தவிர வேறு ஒரு நபர்;

(ஃ) "சிஸ்டம் வழங்குநர்" என்பது பேமெண்ட் மற்றும் செட்டில்மென்ட் சிஸ்டம் சட்டம், 2007 இன் பிரிவு 2 இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி அங்கீகரிக்கப்பட்ட பேமெண்ட் முறையை இயக்கும் நபரை உள்ளடக்கியது;

(அ1) "ரிசர்வ் வங்கி" என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934 பிரிவு 3 இன் கீழ் அமைக்கப்பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஆகும்.

(2) திட்டத்தில் பயன்படுத்தப்படும் மற்றும் வரையறுக்கப்படாத சொற்கள் மற்றும் வெளிப்பாடுகள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934, அல்லது வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949, அல்லது பேமெண்ட் மற்றும் செட்டில்மென்ட் சிஸ்டம் சட்டம், 2007 அல்லது விதிமுறைகள் அல்லது வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது வழிமுறைகளில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளன, மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சட்டங்களால் வழங்கப்பட்ட அதன் அதிகாரங்களைப் பயன்படுத்தி ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்டது, முறையே அவற்றிற்கு ஒதுக்கப்பட்ட அர்த்தங்களைக் கொண்டிருக்கும்.

அத்தியாயம் II

ரிசர்வ் வங்கியின் கீழ் அலுவலகங்கள் - ஒருங்கிணைந்த
குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2021

4. குறைதீர்ப்பாளர் மற்றும் துணை குறைதீர்ப்பாளரின் நியமனம் மற்றும் பதவிக்காலம்

(1) இந்த திட்டத்தின் கீழ் அவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட

செயல்பாடுகளை மேற்கொள்ள ரிசர்வ் வங்கி அதன் அதிகாரிகளில் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவர்களை குறைதீர்ப்பாளர் மற்றும் துணை குறைதீர்ப்பாளராக நியமிக்கலாம்.

(2) குறைதீர்ப்பாளர் அல்லது துணை குறைதீர்ப்பாளரின் நியமனம், மூன்று ஆண்டுகளுக்கு மிகாமல் நியமிக்கப்பட வேண்டும்.

5. குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தின் இருப்பிடம்

(1) குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகங்கள் ரிசர்வ் வங்கியால்

குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இடங்களில் இருக்கும்.

(2) புகார்களை விரைவுபடுத்துவதற்காக, குறைதீர்ப்பாளர் அத்தகைய இடங்களில் மற்றும் புகார் தொடர்பாக தேவையான மற்றும் சரியான முறையில் கருதப்படக்கூடிய அமைப்புகளை வைத்திருக்கலாம்.

6. ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட இரசீது மற்றும் செயல்முறை மையத்தை நிறுவுதல்

(1) ரிசர்வ் வங்கி, திட்டத்தின் கீழ் தாக்கல் செய்யப்படும் புகார்களைப் பெறுவதற்கும், அவற்றைச் செயல்படுத்துவதற்கும் எந்த இடத்திலும் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தை நிறுவுதல்.

(2) ஆன்லைனில் வழியாக திட்டத்தின் கீழ் புகார்கள் போர்ட்டலில் பதிவு செய்யப்படும் (<https://cms.rbi.org.in>). அஞ்சல் மற்றும் மின்னஞ்சல் மூலம் வழங்கப்பட்ட புகார்கள் உட்பட மின்னணு முறை (இ-மெயில்) மற்றும் பிசிக்கல் வடிவத்தில் புகார்கள் ஆய்வு மற்றும் ஆரம்ப செயல்முறைக்காக ரிசர்வ் வங்கியின் மையப்படுத்தப்பட்ட இரசீது மற்றும் செயல்முறை மையம் நிறுவப்பட்ட இடத்திற்கு அனுப்பப்படும்.

ரிசர்வ் வங்கியின் அலுவலகங்களில் நேரடியாகப் பெறப்படும் புகார்கள் மேல் நடவடிக்கைக்காக மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயல்முறை மையத்திற்கு அனுப்பப்படும்.

7. குறைதீர்ப்பாளர் மற்றும் மையப்படுத்தப்பட்ட இரசீது மற்றும் செயல்முறை மையத்தின் பணியாளர்கள்
குறைதீர்ப்பாளர் மற்றும் மையப்படுத்தப்பட்ட இரசீது மற்றும் செயல்முறை மையத்தின் அலுவலகங்களில் போதுமான பணியாளர்கள் இருப்பதை ரிசர்வ் வங்கி உறுதிசெய்து அதற்கான செலவை ஏற்கும்.

அத்தியாயம் III

குறைதீர்ப்பாளரின் அதிகாரங்கள் மற்றும் செயல்பாடுகள்

8. அதிகாரங்கள் மற்றும் செயல்பாடுகள்

(1) சேவை குறைபாடு தொடர்பான ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட

நிறுவனங்களின் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை குறைதீர்ப்பாளர் /துணை குறைதீர்ப்பாளர் பரிசீலிப்பார்.

(2) குறைதீர்ப்பாளரின் முன் கொண்டு வரப்படும் சர்ச்சையில் உள்ள தொகைக்கு எந்த வரம்பும் இல்லை, அதற்காக குறைதீர்ப்பாளர் அவாண்டு வழங்க முடியும். எவ்வாறாயினும், புகார்தாரருக்கு ஏற்படும் இழப்புகளுக்கு, 20 லட்சம் ரூபாய் வரை இழப்பீடு வழங்கும் அதிகாரம் குறைதீர்ப்பாளருக்கு உண்டு, கூடுதலாக, புகார்தாரரின் நேர இழப்பு, ஏற்படும் செலவுகள் மற்றும் புகார்தாரர் அனுபவிக்கும் துன்புறுத்தல்/மன வேதனை ஆகியவற்றிற்காக ரூபாய் ஒரு லட்சம் வரை வழங்கும் அதிகாரம் உள்ளது.

(3) குறைதீர்ப்பாளர் அனைத்து புகார்களையும் தீர்ப்பதற்கு

அதிகாரத்தைக் கொண்டிருக்கும் அதே வேளை, திட்டத்தின் உட்பிரிவு 10 இன் கீழ் வரும் புகார்கள் மற்றும் திட்டத்தின் உட்பிரிவு 14 இன் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வசதி மூலம் தீர்க்கப்பட்ட புகார்களை துணை குறைதீர்ப்பாளர் தீர்ப்பதற்கு அதிகாரத்தைக் கொண்டிருப்பார்.

(4) குறைதீர்ப்பாளர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் துணை ஆளுநர்

வாழிகாட்டுதலின்படி, ஒவ்வொரு ஆண்டும் மார்ச் 31 ஆம்

தேதியின்படி, முந்தைய நிதியாண்டில் அலுவலகத்தின்

செயல்பாடுகளின் பொது மதிப்பாய்வைக் கொண்ட ஒரு

அறிக்கையை அனுப்புவார், மேலும் ரிசர்வ் வங்கி போன்ற பிற தகவல்களை அளிக்க வேண்டும். இயக்கலாம்.

(5) ரிசர்வ் வங்கி, பொது நலன் கருதி அவ்வாறு செய்வது அவசியம் எனக் கருதினால், அறிக்கை மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரிடம் இருந்து பெறப்பட்ட தகவல்களை ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட படிவத்தில் அல்லது வேறுவிதமாக வெளியிடலாம்.

அத்தியாயம் IV

திட்டத்தின் கீழுள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான நடைமுறை

9. புகாரின் காரணங்கள்

சேவையில் குறைபாட்டிற்கு வழிவகுக்கும் ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது புறக்கணிப்பால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், 3(1)(c) பிரிவின் கீழ் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி, திட்டத்தின் கீழ் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கலாம்.

10. ஒரு புகாரை பராமரிக்க முடியாததற்கான காரணங்கள்

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

(அ) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிக தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;

(ஆ) ஒரு அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான விற்பனையாளர் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு இடையிலான ஒரு பிரச்சனை;

(இ) குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத குறை;

(ஈ) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;

(உ) சட்டரீதியான அல்லது சட்டம் செயல்படுத்தும் அதிகாரத்தின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க ஒரு

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை

தொடங்கப்படும் ஒரு சர்ச்சை;

(ஊ) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் இல்லாத சேவை;

(எ) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான ஒரு பிரச்சனை; மற்றும்

(ஏ) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் ஊழியர்-முதலாளி உறவு சம்பந்தப்பட்ட ஒரு பிரச்சனை.

(2) இத்திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகார் பொய்யாக இருக்கக்கூடாது:

(அ) புகாரளிப்பவர், திட்டத்தின் கீழ் புகாரை மேற்கொள்வதற்கு முன்னர், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமான புகாரை வழங்கினார் மற்றும் -

(i) புகார் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால்

முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ

நிராகரிக்கப்பட்டது, மற்றும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி

அடையவில்லை; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட

நிறுவனத்திற்கு புகார் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள்

புகார்தாரருக்கு எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை; மற்றும்

(ii) புகாருக்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து

புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது

பதில் கிடைக்காத பட்சத்தில்,

புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் குறைதீர்ப்பாளரிடம் செய்யப்படுகிறது.

(ஆ) ஒரே புகார்தாரரிடம் இருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள் அல்லது-

(iii) ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவர்கள் சம்பந்தப்பட்ட

தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், பெறாவிட்டாலும்,

ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ள

அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின்

அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்ட அல்லது

கையாளப்பட்ட அதே நடவடிக்கைக்கான காரணம்

தொடர்பான புகார் அல்ல;

(iv) ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் மன்றம்

அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது

ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது,

எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் மன்றம்

அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே

புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு

மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து

பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது

அல்லது கையாளப்பட்டது;

(இ) புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது

எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல;

(ஈ) அத்தகைய கோரல்களுக்கு வரம்பு சட்டம், 1963-இன் கீழ்

பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள்

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது;
(உ) திட்டத்தின் உட்பிரிவு 11-யில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி
புகாரளிப்பவர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்;
(ஊ) வழக்குரைஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால்,
புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு
வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக
புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

விளக்கம் 1: துணைப்பிரிவு (2)(a)-இன் நோக்கங்களுக்காக,
'எழுதப்பட்ட புகாரில்' மற்ற முறைகள் மூலம் செய்யப்பட்ட
புகார்கள் அடங்கும், அங்கு புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை
புகார்தாரரால் சமர்ப்பிக்க முடியும்.

விளக்கம் 2: துணைப்பிரிவு (2)(b)(ii)-இன் நோக்கங்களுக்காக, அதே
நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றிய புகாரில், நீதிமன்றம்
அல்லது தீர்ப்பாயம் அல்லது கிரிமினல் குற்றத்தில் தொடங்கப்பட்ட
எந்தவொரு காவல் விசாரணையும் நிலுவையில் உள்ள அல்லது
தீர்மானிக்கப்பட்ட குற்றவியல் நடவடிக்கைகள் அடங்கும்.

11. ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான நடைமுறை

- (1) புகார் நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்ட்டல் மூலம்
ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம் (<https://cms.rbi.org.in>).
- (2) ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்டபடி மையப்படுத்தப்பட்ட இரசீது
மற்றும் செயல்முறை மையத்திற்கு மின்னணு அல்லது பிசிக்கல்
முறை மூலம் புகார் சமர்ப்பிக்கப்படலாம். புகார், பிசிக்கல் படிவத்தில்
சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், புகாரளிப்பவரால் அல்லது

அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் முறையாக கையொப்பமிடப்பட வேண்டும். புகார் அத்தகைய வடிவத்தில் மின்னணு அல்லது பிசிக்கல் முறையில் சமர்ப்பிக்கப்படும் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அத்தகைய தகவல்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

12. புகார்களின் ஆரம்ப ஆய்வு

(1) பரிந்துரைகளை வழங்கும் அல்லது வழிகாட்டுதல் அல்லது விளக்கம் கோரும் தன்மையில் உள்ள புகார்கள், திட்டத்தின் கீழ் செல்லுபடியாகும் புகார்களாக கருதப்படாது, மேலும் புகார்தாரருக்கு தகுந்த தகவல்தொடர்பு மூலம் தெரிவிக்கப்படும்.

(2) பிரிவு 10-இன் கீழ் பராமரிக்க முடியாத புகார்கள் புகார்தாரருக்கு பொருத்தமான தகவல் பரிமாற்றத்தை வழங்குவதற்காக பிரிக்கப்படும்.

(3) மீதமுள்ள புகார்கள், புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டதன் கீழ், மேலதிக ஆய்வுக்காக குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகங்களுக்கு ஒதுக்கப்படும். புகாரின் நகல் அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பைச் சமர்ப்பிப்பதற்கான வழிகாட்டுதலுடன் புகார் அளிக்கப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் அனுப்பப்படும்.

13. தகவலை பெறுவதற்கான அதிகாரம்

(1) இந்த திட்டத்தின் கீழ் கடமைகளை நிறைவேற்றுவதற்காக, புகார் அளிக்கப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் இருந்து அல்லது சர்ச்சையில் பங்கு வகிக்கும் வேறு எந்த ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட

நிறுவனத்திடமிருந்தும் புகார் தொடர்பான ஏதேனும் ஆவணங்களின் தகவல் அல்லது சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களை குறைதீர்ப்பாளர் கோரலாம்.

போதுமான காரணம் இல்லாமல் தேவைக்கு இணங்க ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் தோல்வியடைந்தால், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எந்த தகவலும் இல்லை என்ற ஒரு விதியை வரையறுக்கலாம்.

(2) குறைதீர்ப்பாளர் தனது கடமைகளைச் செய்யும்போது தனக்குத் தெரிந்த அல்லது கைவசம் வரும் எந்தவொரு தகவல் அல்லது ஆவணங்களின் ரகசியத்தன்மையைப் பராமரிக்க வேண்டும், மேலும் சட்டத்தால் அல்லது முதலில் அவற்றை வழங்கிய தரப்பினரின் ஒப்புதலின்றி அவை வேறு யாருக்கும் தெரிவிக்கப்படக்கூடாது.

இந்த துணைப்பிரிவில் உள்ள எதுவும், இயற்கை நீதி மற்றும் நியாயமான கொள்கைகளுக்கு இணங்கத் தேவையானதாகக் கருதப்படும் அளவிற்கு, நடவடிக்கைகளுக்குத் தரப்பினரால் வழங்கப்பட்ட தகவல்கள் அல்லது ஆவணங்களை ஒருவருக்கொருவர் வெளிப்படுத்துவதிலிருந்து குறைதீர்ப்பாளர் தடுக்க முடியாது:

மேலும், இந்த துணைப்பிரிவின் விதிகள், ரிசர்வ் வங்கிக்கு குறைதீர்ப்பாளர் வழங்கிய தகவல் அல்லது நீதிமன்றம், மன்றம் அல்லது அதிகார சபையின் முன் தாக்கல் செய்தல் தொடர்பாகப் பொருந்தாது.

14. புகார்களின் தீர்வு

(1) குறைதீர்ப்பாளர்/துணை குறைதீர்ப்பாளர் ஆகியோர் புகார்தாரர் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு இடையிலான ஒப்பந்தத்தின் மூலம் வசதி அல்லது சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் ஒரு புகாரை செட்டில்மென்ட் செய்வதை ஊக்குவிக்க முயற்சி செய்யலாம்.

(2) குறைதீர்ப்பாளருக்கு முன்புள்ள நடவடிக்கைகள் இயற்கையில் சுருக்கமாக இருக்கும் மற்றும் எந்தவொரு ஆதார விதிகளுக்கும் கட்டுப்படுத்தப்படாது. குறைதீர்ப்பாளர் புகாருக்கு ஒரு தரப்பினரை ஆராயலாம் மற்றும் அவர்களின் அறிக்கையை பதிவு செய்யலாம்.

(3) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், புகாரைப் பெற்றவுடன், புகாரில் உள்ள குறைகளுக்குப் பதிலளிக்கும் வகையில் அதன் எழுத்துப்பூர்வப் பதிப்பை அதனுடன் இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் நகல்களுடன், தீர்வு செய்வதற்காக குறைதீர்ப்பாளர் முன் 15 நாட்களுக்குள் தாக்கல் செய்ய வேண்டும்.

ஆனால், குறைதீர்ப்பாளர், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின்

வேண்டுகோளின் பேரில், குறைதீர்ப்பாளரின் திருப்திக்கு

எழுத்துப்பூர்வமாக, அதன் எழுத்துப் பதிப்பு மற்றும்

ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்வதற்குத் தகுந்ததாகக் கருதப்படும்

மேலும் கால அவகாசம் வழங்கலாம்.

(4) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், துணைப்பிரிவு (3) இன் படி வழங்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் அதன் எழுத்துப் பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்யத் தவறினால், பதிவேட்டில் உள்ள சான்றுகளின் அடிப்படையில் குறைதீர்ப்பாளர் முன்னோடியாகத் தொடரலாம் மற்றும் பொருத்தமான உத்தரவு அல்லது அவார்கடை வழங்கலாம். நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் கோரப்பட்ட தகவல்களை வழங்காத அல்லது பதிலளிக்காத காரணத்தினால் வழங்கப்பட்ட விருது தொடர்பாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு வேண்டுகோள் விடுக்க எந்த உரிமையும் இல்லை.

(5) ஒரு தரப்பினரால் தாக்கல் செய்யப்பட்ட எழுத்துப் பதிப்பு அல்லது பதில் அல்லது ஆவணங்கள், புகாருக்குத் தொடர்புடைய மற்றும் தொடர்புடைய அளவிற்கு, மற்ற தரப்பினருக்கு வழங்கப்படுவதையும், அத்தகைய நடைமுறையைப் பின்பற்றி, பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் கூடுதல் நேரத்தை வழங்குவதையும் குறைதீர்ப்பாளர்/துணை குறைதீர்ப்பாளர் உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

(6) சேவை வசதி மூலம் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்காக, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளுடன் புகார்தாரரின் சந்திப்பு உட்பட, பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் அத்தகைய நடவடிக்கை தொடங்கப்படலாம்.

(7) புகார்தாரருக்கான தரப்பினர்கள் பிரச்சனையை தீர்ப்பதில், குறைதீர்ப்பாளர்/துணை குறைதீர்ப்பாளர் உடன் நல்ல நம்பிக்கையுடன் ஒத்துழைக்க வேண்டும்

மற்றும் குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் ஏதேனும் சான்றுகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய ஆவணங்களைத் தயாரிப்பதற்கான வழிகாட்டுதலுக்கு இணங்க வேண்டும்.

(8) இரு தரப்புக்கும் இடையே புகாருக்கு இணக்கமான தீர்வு ஏற்பட்டால், அது இரு தரப்பினராலும் பதிவு செய்யப்பட்டு கையொப்பமிடப்படும், அதன் பிறகு, செட்டில்மென்ட் செய்வதற்கான உண்மையை பதிவுசெய்து, செட்டில்மென்ட் செய்வதற்கான விதிமுறைகளை அதனுடன் இணைத்து, தரப்பினர்களுக்கு நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் விதிமுறைகளுக்கு இணங்குமாறு அறிவுறுத்துகிறது.

(9) புகார் தீர்க்கப்பட்டது என்று கருதப்படும்:

(அ) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார் தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்; அல்லது

(ஆ) புகார்தாரர் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ (பதிவு செய்யப்படலாம்) குறையைத் தீர்ப்பதற்கான விதம் மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக இருப்பதாக ஒப்புக்கொண்டால்; அல்லது

(இ) புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரை திரும்ப பெற்றால்.

15. குறைதீர்ப்பாளரின் அவார்கு

(1) பிரிவு 16-இன் கீழ் புகார் நிராகரிக்கப்படாவிட்டால், குறைதீர்ப்பாளர் ஒரு அவார்கு அனுப்புவார்:

(அ) பிரிவு 14(4)-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஆவணங்கள்/தகவல்களை வழங்காதது; அல்லது

(ஆ) பிளேஸ் செய்யப்பட்ட பதிவுகளின் அடிப்படையில் உட்பிரிவு

14(9) கீழ் தீர்க்கப்படாத விஷயம், மற்றும் இரண்டு தரப்பினருக்கும் கேட்கப்படுவதற்கான நியாயமான வாய்ப்பை வழங்கிய பிறகு.

(2) மேலும், வங்கிச் சட்டம் மற்றும் நடைமுறையின் கொள்கைகள், அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்படும் வழிகாட்டல், அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நியாயமான அவார்கு வழங்குவதற்கு முன், தொடர்புடைய பிற காரணிகளையும் குறைதீர்ப்பாளன் கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ள வேண்டும்..

(3) இந்த விருது, அதன் கடமைகளின் குறிப்பிட்ட செயல்திறனுக்காக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கான வழிகாட்டல், ஏதேனும் இருந்தால் மற்றும் கூடுதலாக அல்லது வேறுவிதமாக, ஏதேனும் இருந்தால், புகார்தாரரால் ஏற்படும் இழப்புகளுக்கு இழப்பீடு மூலம் முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார்தாரருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

(4) துணைப்பிரிவு (3) இல் உள்ள எதுவும் இருந்தபோதிலும், குறைதீர்ப்பாளருக்கு இழப்பீடு மூலம் வழங்குவதற்கான ஒரு விருதை வழங்குவதற்கான அதிகாரம் இல்லை, இது புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட விளைவான இழப்பை விட அதிகமான தொகை அல்லது 20 லட்சம் ரூபாயில் எது குறைந்ததோ அதுவாகும். குறைதீர்ப்பாளரால் வழங்கப்படக்கூடிய இழப்பீடு, பிரச்சனையில் ஈடுபட்டுள்ள தொகையில் இருந்து பிரத்தியேகமாக இருக்கும்.

(5) புகார்தாரரின் நேர இழப்பு, ஏற்படும் செலவுகள், துன்புறுத்தல் மற்றும் புகார்தாரருக்கு மன உளைச்சல் ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு, புகார்தாரருக்கு ஒரு லட்ச ரூபாய்க்கு மிகாமல் இழப்பீடாக குறைதீர்ப்பாளர் வழங்கலாம்.

(6) விருதின் நகல் புகார்தாரர் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு அனுப்பப்படும்.

(7) துணை உட்பிரிவு (1) இன் கீழ் வழங்கப்பட்ட விருது காலாவதியாகும் மற்றும் விருது நகல் கிடைத்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் கோரிக்கைக்கான முழுமையான மற்றும் இறுதித் தீர்வுடன், விருதுக்கான ஏற்பு கடிதத்தை புகார்தாரர் வழங்காத வரையில், அது எந்த விளைவையும் ஏற்படுத்தாது.

ஆனால், பிரிவு (17)-யின் துணைப்பிரிவு (3)-யின் கீழ் அவர்

மேல்முறையீடு செய்திருந்தால், புகார்தாரரால் அத்தகைய ஏற்பு எதுவும் அளிக்கப்பட முடியாது.

(8) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், பிரிவு 17-யின் துணைப்பிரிவு (2)-யின் கீழ் மேல்முறையீட்டை விரும்பாத பட்சத்தில், புகார்தாரரிடமிருந்து ஏற்றுக்கொள்ளும் கடிதத்தைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் குறைதீர்ப்பாளருக்கு விருது மற்றும் நெருக்கமான இணக்கத்திற்கு இணங்க வேண்டும்.

16. புகாரை நிராகரித்தல்

(1) புகார் அளித்ததாகத் தோன்றினால், துணைக் குறைதீர்ப்பாளரோ அல்லது குறைதீர்ப்பாளரோ எந்தக் கட்டத்திலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்:

- (அ) பிரிவு 10-யின் கீழ் பராமரிக்க முடியாது; அல்லது
(ஆ) பரிந்துரைகளை வழங்குதல் அல்லது வழிகாட்டுதல்
அல்லது விளக்கம் தேடுதல் போன்ற இயல்புடையது

(2) குறைதீர்ப்பாளர் புகாரை எந்த நிலையிலும் நிராகரிக்கலாம்:

- (அ) சேவையில் குறைபாடு இல்லை என்பது அவரது கருத்து;
அல்லது
(ஆ) விளைவான இழப்புக்காக கோரப்படும் இழப்பீடு, பிரிவு 8(2)
இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு வழங்குவதற்கு
குறைதீர்ப்பாளரின் அதிகாரத்திற்கு அப்பாற்பட்டது; அல்லது
(இ) புகார் மனுதாரரால் நியாயமான விடாமுயற்சியுடன்
தொடரப்படவில்லை; அல்லது
(ஈ) புகார் போதுமான காரணம் இல்லாமல் உள்ளது; அல்லது
(உ) புகாருக்கு விரிவான ஆவணங்கள் மற்றும் வாய்ப்பு
சான்றுகளை கருத்தில் கொள்ள வேண்டும் மற்றும்
குறைதீர்ப்பாளர் முன்பு நடவடிக்கைகள் அத்தகைய புகாரை
சரிசெய்வதற்கு பொருத்தமல்ல; அல்லது
(ஊ) குறைதீர்ப்பாளரின் கருத்துப்படி, புகார்தாரருக்கு நிதி இழப்பு
அல்லது சேதம் அல்லது அசௌகரியம் எதுவும் இல்லை.

17. மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்தல்

(1) பிரிவு 15(1)(a)-யின் கீழ் ஆவணங்கள்/தகவல்களை

வழங்காததற்காக வழங்கப்பட்ட அவார்க்காக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு மேல்முறையீடு செய்ய உரிமை இல்லை.

(2) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், பிரிவு 15(1)(b) இன் கீழ் ஒரு

அவார்கு மூலம் பாதிக்கப்படலாம் அல்லது 16(2)(c) முதல் 16(2)(f)

பிரிவுகளின் கீழ் ஒரு புகாரை முடித்துவிடலாம், ரசீது பெற்ற

நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் விருது வழங்குதல் அல்லது புகாரை

முடித்தல், மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு

செய்ய விரும்பலாம்.

(அ) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின்
மேல்முறையீட்டு வழக்கில், காலம்

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரளிப்பவரால் விருதை

ஏற்றுக்கொள்ளும் கடிதத்தை பெறும் தேதியிலிருந்து ஒரு

முறையீட்டை தாக்கல் செய்வதற்கான 30 நாட்கள்

தொடங்கப்படும்:

(ஆ) மேலும், தலைவர் அல்லது நிர்வாக இயக்குநர்/தலைமை

செயல் அலுவலர் அல்லது அவர்கள் இல்லாத நிலையில்,

நிர்வாக இயக்குநர்/அதிகாரி ஆகியோரின் முந்தைய

அனுமதியுடன் மட்டுமே ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட

நிறுவனத்தால் மேல்முறையீடு செய்யப்படலாம்..

(இ) காலக்கெடுவிற்குள் மேல்முறையீட்டைத் தாக்கல் செய்யத்

தவறியதற்கு, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு நல்ல

காரணம் இருப்பதாக அவர் தீர்மானித்தால், மேல்முறையீட்டு

ஆணையம் 30 நாட்களுக்கு மேல் நீட்டிப்பு வழங்கலாம் என்ற எச்சரிக்கையுடன்..

(3) புகார்தாரர், பிரிவு 15(1) இன் கீழ் விருது அல்லது 16(2)(c) முதல் 16(2)(f) வரையிலான புகாரை நிராகரித்தல், அவாண்டு கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அல்லது நிராகரிக்கப்படலாம். புகாரின், மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்ய விரும்பலாம்.

மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபையானது, புகார்தாரர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருப்பதாக அவர் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

(4) மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபையின் செயலகம் மேல்முறையீட்டை ஆராய்ந்து செயலாக்கும்.

(5) மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபை, தரப்புகளுக்கு நியாயமான வாய்ப்பை வழங்கிய பிறகு, கேட்கலாம்:

(அ) முறையீட்டை நிராகரிக்கவும்; அல்லது

(ஆ) ஆம்பட்ஸ்மேனின் விருது அல்லது ஆர்டரை ஒதுக்கி முறையீட்டை அனுமதிக்கவும்; அல்லது

(இ) மேல்முறையீட்டு ஆணையம் தேவையான அல்லது சரியானதாகக் கருதுவது போன்ற வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, புதிய தீர்வுக்காக விஷயத்தை குறைதீர்ப்பாளரிடம் ஒப்படைக்கும்; அல்லது

(ஈ) குறைதீர்ப்பாளர் அல்லது அவார்டின் வரிசையை மாற்றியமைத்து, அவ்வாறு மாற்றியமைக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பாளர் அல்லது அவார்டின் வரிசையை நடைமுறைப்படுத்தத் தேவையான வழிகாட்டுதல்களை அனுப்பவும்; அல்லது

(உ) பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் வேறு எந்த உத்தரவையும் நிறைவேற்றவும்.

(6) மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் உத்தரவு, ஷரத்து 15-ன் கீழ் குறைதீர்ப்பாளர் வழங்கிய விருது அல்லது ஷரத்து 16-ன் கீழ் புகாரை நிராகரிக்கும் உத்தரவு போன்ற அதே விளைவைக் கொண்டிருக்கும்.

18. பொதுமக்களின் அறிவிற்கான திட்டத்தின் முக்கிய

அம்சங்களைக் காண்பிக்க ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம்

(1) திட்டம் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், திட்டத்தின் கீழ் உள்ள தேவைகளை உன்னிப்பாக கடைப்பிடிப்பதை உறுதி செய்வதன் மூலம் திட்டத்தை சுமுகமாக நடத்த உதவுகிறது, அவ்வாறு செய்ய தவறும் பட்சத்தில், ரிசர்வ் வங்கி பொருத்தமானதாக கருதும் நடவடிக்கையை எடுக்கலாம்.

(2) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் அவர்களின் தலைமை அலுவலகத்தில் ஒரு முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமிக்கும், அவர் ஒரு பொது மேலாளர் அல்லது அதற்கு சமமான பதவியில் உள்ள அதிகாரியை விட குறைவான பதவியில் இருக்கக்கூடாது, மேலும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தை

பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக தாக்கல் செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் சார்பாக தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பாகும். ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு உதவியாக, செயல்பாட்டுத் திறனுக்குத் தகுந்ததாகக் கருதும் அத்தகைய பிற நோடல் அதிகாரிகளை நியமிக்கலாம்.

(3) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக தங்கள் கிளைகளில்/வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் இடங்களில் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும், முதன்மை நோடல் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண் மற்றும் இமெயில் முகவரி) மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் (<https://cms.rbi.org.in>) புகார் பதிவு போர்ட்டலின் விவரங்கள்.

(4) திட்டம் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள், கிளைகள் மற்றும் வணிகப் பரிவர்த்தனை நடைபெறும் இடங்களில் ஒரு நபர் வருகை தரும் விதத்தில், திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் ஆங்கிலம், ஹிந்தி மற்றும் பிராந்திய மொழியில் முக்கியமாகக் காட்டப்படுவதை அலுவலகம் அல்லது கிளை திட்டத்தில் போதுமான தகவல் உள்ளது என்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

(5) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் அதன் அனைத்து கிளைகளிலும் வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில் குறிப்புக்காக வழங்குவதற்காக திட்டத்தின் நகல் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

(6) திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் திட்டத்தின் நகல் மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் ஆகியவை ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும்.

அத்தியாயம் v

இதரவை

19. சிரமங்களை அகற்றுதல்

திட்டத்தின் விதிகளை செயல்படுத்துவதில் ஏதேனும் சிரமம் ஏற்பட்டால், ரிசர்வ் வங்கியானது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934, அல்லது வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949, அல்லது பேமெண்ட் மற்றும் செட்டில்மென்ட் சிஸ்டம்ஸ் சட்டம், 2007, அல்லது திட்டத்துடன் அத்தகைய விதிகளை முரண்பாடாக மாற்றலாம், ஏனெனில் இது எந்தவொரு சிரமத்தையும் நீக்குவதற்கு அவசியமானதாகவோ அல்லது பொருத்தமானதாகவோ கருதப்படும்.

20. தற்போதுள்ள திட்டங்களை நிராகரித்தல் மற்றும் நிலுவையிலுள்ள நடவடிக்கைகளுக்கான விண்ணப்பம்

(1) வங்கி குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2006, வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2018, மற்றும் டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2019, இதன் மூலம் இரத்து செய்யப்படுகிறது.

(2) ரிசர்வ் வங்கி தொடங்கிய தேதியின்படி ஏற்கனவே

நிலுவையிலுள்ள புகார்கள், முறையீடுகள் மற்றும்

செயல்படுத்தப்பட்ட விருதுகளின் சரிசெய்தல் -

ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2021, அதன் கீழ்

வழங்கப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் அந்தந்த குறைதீர்ப்பு திட்டங்கள்

மற்றும் வழிமுறைகளின் விதிகளால் தொடர்ந்து நிர்வகிக்கப்படும்.

குறைதீர்ப்பாளரை கொண்டு புகாரின் படிவம் (பதிவு
செய்யப்பட வேண்டும்)

[திட்டத்தின் உட்பிரிவு 11(2)]

(புகார்தாரரால் நிரப்பப்பட வேண்டும்)

மற்றபடி சுட்டிக்காட்டப்பட்ட இடங்களைத் தவிர அனைத்து புலங்களும்
கட்டாயமாகும்

பெறுநர்

குறைதீர்ப்பாள

ர்

அம்மையீர்/அ

ய்யா,

பொருள்: யின்(ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின்

பெயர்) க்கு எதிரான புகார் (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட

நிறுவனத்தின் கிளையின் இடம் அல்லது அலுவலகம்)

புகாரின் விவரங்கள்:

1. புகார்தாரரின் பெயர்

2. வயது (ஆண்டுகள்).....

3. பாலினம்.....

4. புகார்தாரரின் முழு முகவரி

.....
.....
அஞ்சல் குறியீடு

போன் எண் (இருந்தால்).....

மொபைல் எண்.

இ-மெயில் (இருந்தால்)

5. புகார் (கிளையின் பெயர் மற்றும் முழு முகவரி அல்லது

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் அலுவலகம்)

.....
.....
அஞ்சல் குறியீடு

6. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்துடனான உறவுமுறை/கணக்கு

எண்ணின் தன்மை (ஏதேனும் இருந்தால்)

7. பரிவர்த்தனை தேதி மற்றும் விவரங்கள், இருந்தால்

.....
(அ) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகார்தாரர் ஏற்கனவே புகார் செய்த தேதி (தயவுசெய்து புகாரின் நகலை இணைக்கவும்)

(ஆ) புகார்தாரரால் ஏதேனும் நினைவூட்டல் அனுப்பப்பட்டதா? ஆம்/இல்லை (தயவுசெய்து நினைவூட்டலின் நகலை இணைக்கவும்)

.....
8. தொடர்புடைய பாக்ஸை டிக் செய்யவும் (ஆம்/இல்லை)
உங்கள் புகார் இவ்வாறு இருக்கக்கூடும்:

(i)	துணை-நீதி/நடுவர் மன்றம்1-யின் கீழ் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(ii)	வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினராக இருக்கும்போதும், வழக்கறிஞர் மூலமாக செய்யப்பட்டதா?	ஆம்	இல்லை
(iii)	குறைதீர்ப்பாளரால் ஏற்கனவே கையாளப்பட்டது அல்லது குறைதீர்ப்பாளரிடம் அதே செயல்பாட்டில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(iv)	ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார்/களின் தன்மையில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(v)	ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான பிரச்சனை காரணமா?	ஆம்	இல்லை
(vi)	முதலாளி-ஊழியர் உறவுமுறையை உள்ளடக்கியதா?	ஆம்	இல்லை

9. புகாரின் பொருள்

.....

10. புகாரின் விவரங்கள்:

(இடம் போதுமானதாக இல்லை என்றால், தயவுசெய்து ஒரு தனி ஷீட்டை இணைக்கவும்)

.....

.....

.....

.....

.....

எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் அதிகாரம், தனித்தனியாகவோ அல்லது கூட்டாகவோ, அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றிய புகார் ஏற்கனவே நிலுவையில் இருந்தால்/நடைமுறையில் இருந்தால், 1 புகார் துணை நீதிநடுநிலையின் கீழ் இருக்கும்.

11. புகார் பெறப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட

நிறுவனத்திடமிருந்து ஏதேனும் பதில் பெறப்பட்டுள்ளதா??

ஆம்/இல்லை

(ஆம் என்றால், தயவுசெய்து பதிலின் நகலை இணைக்கவும்)

12. குறைதீர்ப்பாளரிடமிருந்து நிவாரணம் பெற்றீர்களா

.....

.....

(உங்கள் கோரலுக்கு ஆதரவாக ஆவணச் சான்றிதழின் நகலை

தயவுசெய்து இணைக்கவும், உங்கள் கோரலுக்கானது ஏதேனும்

இருந்தால்)

13. பண இழப்பின் தன்மை மற்றும் அளவு, ஏதேனும் இருந்தால்,

இழப்பீடாக புகார்தாரரால் கோரல் செய்யப்பட்டது (தயவுசெய்து

திட்டத்தின் 15 (4) மற்றும் 15 (5) விதிகளை பார்க்கவும்)

₹.....

.....

.....

14. இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் பட்டியல்:

பிரகடனம்

(i) நான்/நாங்கள், புகார்தாரர்/கள் இதை அறிவிக்கிறோம்:

(அ) மேலே வழங்கப்பட்ட தகவல் உண்மையானது மற்றும் சரியானது; மற்றும்

(ஆ) நான்/நாங்கள் மேலே கூறப்பட்ட மற்றும் இத்துடன்

சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆவணங்களில் எந்த உண்மையையும்

மறைக்கவோ அல்லது தவறாக சித்தரிக்கவோ இல்லை.

(ii) திட்டத்தின் உட்பிரிவு 10 (2) விதிகளின்படி கணக்கிடப்பட்ட ஒரு

வருட காலத்தின் காலாவதிக்கு முன்னர் புகார் தாக்கல்

செய்யப்பட்டிருக்கிறது.

உங்கள் உண்மையுள்ள

(புகார்தாரர்/அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியின் கையொப்பம்)

அங்கீகாரம்

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

நான்/நாங்கள் இதன் மூலம் ஸ்ரீ/ஸ்ரீமதி
..... அவர்களை எனது/எங்கள்
அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியாக பரிந்துரைக்கிறோம், அவரின்
தொடர்பு விவரங்கள் கீழே உள்ளன:

முழு முகவரி

.....

.....

அஞ்சல் குறியீடு

போன் எண்:.....

மொபைல் எண்.

இ-மெயில்

(புகார்தாரரின் கையொப்பம்)