

சிறப்பியல்புகள் : ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறைகேள் அதிகாரி திட்டம் 2021

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 2021, நவம்பர் 12 அன்று ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறைகேள் அதிகாரி திட்டம் 2021 (திட்டம்) என்பதை அறிமுகம் செய்தது. அதுவரை இருந்துவந்த கீழ்வரும் 3 குறைகேள் அதிகாரி திட்டங்களை இது ஒன்றிணைத்தது : (i) வங்கிச்சேவைக்கான குறைகேள் அதிகாரி திட்டம், 2006; (ii) வங்கிசாரா நிதிநிறுவனங்களுக்கான குறைகேள் அதிகாரி திட்டம், 2018; (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைக்கான குறைகேள் திட்டம், 2019 இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் குறைகேள் அதிகாரி இயக்கவியல் அதிகாரி ஆட்சி எல்லையை நடுநிலையானதாக ஆக்குவதன் மூலம் 'ஒரு நாடு ஒரு குறைகேள் அதிகாரி' என்ற அணுகுமுறையை இத்திட்டம் செயல்படுத்துகிறது.

ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறைகேள் அதிகாரி திட்டம் 2021-ன் சிறப்பியல்புகள் பின்வருமாறு :

1. ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட ஒரு நிறுவனத்தின் / அமைப்பின் ஒரு நடவடிக்கை அல்லது செய்யத் தவறிய நடவடிக்கையினால் சேவை குறைபாடு விளைவதால் பாதிக்கப்படுகிற எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், இத்திட்டத்தின் கீழ் எழுத்துப்பூர்வமாக அல்லது வேறு வழிமுறையில் ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்யலாம்.
2. குறைகேள் அதிகாரிக்கு முன்பாக கொண்டுவரப்படக்கூடிய எந்தவொரு தாவா / புகாரிலும் இடம்பெறக்கூடிய தொகைக்கு வரம்பு எதுவுமில்லை; இதன்மீது ஒரு தீர்வை / நடுநிலை தீர்ப்பை குறைகேள் அதிகாரி வழங்கலாம். எனினும், புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட எந்தவொரு பின்விளைவான இழப்புக்கும் ரூ. 20 இலட்சம் வரை இழப்பீட்டுத் தொகையை வழங்கும் அதிகாரத்தை குறைகேள் அதிகாரி கொண்டிருப்பார்; புகார்தாரர் அனுபவித்த துன்புறுத்தல் / மனஉளைச்சலுக்காகவும், ஏற்பட்ட செலவுகளுக்காகவும் மற்றும் புகார்தாரரின் நேர இழப்புக்காகவும் ரூ. 1 இலட்சம் வரை வழங்கப்படக்கூடிய இழப்பீட்டுத்தொகைக்கும் கூடுதலாக இது இருக்கும்.
3. புகாரை ஆன்லைன் முறையில் RBI-ன் இணையவாசல் (<https://cms.rbi.org.in>) வழியாக தாக்கல் செய்யலாம்.
4. புகாரை மின்னணுவியல் முறையில் மின்னஞ்சல் வழியாக உசிஉ;சடி.ஓசப.in என்ற முகவரிக்கும் அல்லது மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் கையாளுதல் மையம், சண்டிகார் என்ற அமைப்பிற்கு கீழ்வரும் முகவரியில் நேரடியாகவும் / அஞ்சல் வழியாகவும் புகாரை சமர்ப்பிக்கலாம் : மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் கையாளுதல் மையம் (CRPC) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சென்ட்ரல் விஸ்தா, செக்டார் 17 சண்டிகார் - 160017. இத்திட்டம் மீதான கேள்விகளை கொண்டிருக்கிற அல்லது மேற்கண்ட வழிமுறைகள் மூலம் தாக்கல் செய்த தங்களது புகார்கள் தொடர்பான தகவலை பெற விரும்பும் புகார்தாரர்கள், RBI-ன் தொடர்பு மையத்தை, இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் ஒன்பது பிராந்திய மொழிகளில், #14448 என்ற எண்ணில் கட்டணமின்றி தொடர்பு கொள்ளலாம். (பணிநாட்களின்போது காலை 9.30-லிருந்து மாலை 5.15 வரை இச்சேவை கிடைக்கப்பெறுகிறது).
5. கீழ்க்கண்ட அம்சங்கள் இருந்தாலன்றி, ஒரு புகார் இத்திட்டத்தின்கீழ் வராது:

a) இத்திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகாரை செய்வதற்கு முன்னதாக தொடர்புடைய ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் / அமைப்புக்கு ஒரு எழுத்துப்பூர்வ புகாரை செய்திருக்க வேண்டும் மற்றும் –

- i. ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் அப்புகார் முழுமையாக அல்லது பகுதி அளவாக நிராகரிக்கப்பட்டிருந்தது மற்றும் தரப்பட்ட பதில் புகார்தாரருக்கு திருப்தியளிக்கவில்லை; அல்லது ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார் பெறப்பட்டதற்குப்பிறகு 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் புகார்தாரருக்கு கிடைக்கப்பெறவில்லை; மற்றும்
- ii. வங்கி / நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரருக்கு பதில் கிடைக்கப்பெற்றதிலிருந்து ஒரு ஆண்டுக்குள் அல்லது பதில் கிடைக்கப்பெறாத நேரவில் புகார் தேதியிலிருந்து ஒரு ஆண்டு மற்றும் 30 நாட்கள் காலஅளவிற்குள் குறைகேள் அதிகாரிக்கு இப்புகார் செய்யப்பட்டிருக்கிறது.

b) இப்புகாரானது, ஏற்கனவே அதே மாதிரியான நடவடிக்கை குறித்ததான இல்லாத நிலையில் :

(i) ஒரு குறைகேள் அதிகாரி முன்பாக நிலுவையில் இருக்குமானால் அல்லது அதே புகார்தாரரால் அல்லது ஒரு அல்லது அதிக எண்ணிக்கையிலான புகார்தாரர்களோடு சேர்ந்து அல்லது தொடர்புடைய ஒரு அல்லது அதிக எண்ணிக்கையிலான தரப்புகளால் பெறப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது இல்லையென்றாலும் குறைகேள் அதிகாரியால் அதன் தகுதிகள் அடிப்படையில் கையாளப்பட்டிருக்குமானால் அல்லது தீர்வு காணப்பட்டிருக்குமானால்; (ii) எந்தவொரு நீதிமன்றம் மேல்முறையீட்டு மன்றம் அல்லது மத்தியஸ்தர் அல்லது வேறு பிற மன்றம் அல்லது அதிகார ஆணையம் முன்பாக நிலுவையில் இருக்குமானால் அல்லது அதே புகார்தாரரால் அல்லது ஒரு அல்லது அதிக எண்ணிக்கையிலான புகார்தாரர்களோடு சேர்ந்து அல்லது தொடர்புடைய ஒரு அல்லது அதிக எண்ணிக்கையிலான தரப்புகளால் பெறப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது இல்லையென்றாலும் குறைகேள் அதிகாரியால் அதன் தகுதிகள் அடிப்படையில் கையாளப்பட்டிருக்குமானால் அல்லது தீர்வு காணப்பட்டிருக்குமானால்; (c) புகாரானது, பழி தூற்றுகிறதாக அர்ப்பமான அல்லது அலைக்கழிக்கும் தன்மை கொண்டதாக இல்லாதபோது; (d) இத்தகைய உரிமைக்கோரிக்கைகளுக்கு (Claim) செயல்படுவதற்கான காலவரையறை சட்டம் 1963-ன் கீழ் குறித்துரைக்கப்பட்ட காலவரையறை காலாவதியாகவதற்கு முன்பு புகாரானது வங்கிக்கு செய்யப்பட்டிருக்குமானால்; (e) திட்டத்தின் சரத்து 11-ல் குறிப்பிட்டவாறு முழுமையான தகவலை புகார்தாரர் வழங்கியிருக்கும்போது; பாதிக்கப்பட்ட நபராக வழக்குரைஞர் இருந்தாலொழிய ஒரு வழக்குரைஞர் அல்லாத, அங்கீகாரமளிக்கப்பட்ட ஒரு பிரதிநிதி வழியாக அல்லது புகார்தாரரால் தானே நேராக அப்புகார் செய்யப்பட்டிருக்குமானால்.

6. கீழ்க்கண்ட அம்சங்களுள்ள விஷயங்களில் சேவை குறைபாட்டுக்காக எந்தவொரு புகாரும் இத்திட்டத்தின் கீழ் செய்யப்பட இயலாது:

a) ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் / அமைப்பின் வணிக ரீதியிலான தீர்ப்பு / வணிக ரீதியிலான முடிவு;

- b) ஒரு அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக பொருள், சேவை வழங்குநர் மற்றும் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு இடையிலான தாவா / பிரச்சினை;
- c) குறைகேள் அதிகாரிக்கு நேரடியாக அனுப்பப்படாத ஒரு குறைபாடு / கோரிக்கை;
- d) ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது உயரதிகாரிகளுக்கு எதிரான பொது குறைபாடுகள்;
- e) ஒரு சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்டத்தை அமல்படுத்தும் அதிகார அமைப்பின் ஆணைகளுக்கு இணக்கமாக ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்பட்டிருக்கும் ஒரு தாவா;
- f) ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் ஒழுங்குமுறை உள்ளீட்டெல்லைக்குள் இடம்பெறாத ஒரு சேவை.
- g) ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கிடையே ஏற்படும் ஒரு தாவா; மற்றும்
- h) ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட ஒரு நிறுவனத்தின் பணியாளர் - பணிவழங்குநருக்கு இடையிலான ஒரு தாவா;
7. புகார் பெறப்பட்டதிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் தொடர்புடைய அனைத்து ஆவணங்களோடு சேர்த்து எழுத்து வடிவிலான ஒரு பதிவை ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் குறைகேள் அதிகாரிக்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.
8. 15 நாட்களுக்குள் தனது எழுத்துவடிவிலான பதில் மற்றும் ஆவணங்களை தாக்கல் செய்ய ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் தவறுமானால், கிடைக்கப்பெறுகிற சான்றுகள் அடிப்படையில் எதிர்த்தரப்பற்ற அடிப்படையில் குறைகேள் அதிகாரி புகாரை பரிசீலித்து, உரிய ஆணையை அல்லது தீர்ப்பை (அவார்டு) வழங்கலாம்.
9. தீர்ப்பு / இழப்பீட்டுக்கான அவார்டு ஆவணத்தின் நகல் கிடைத்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்கள் காலஅளவிற்குள் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு தனது உரிமைக்கோரிக்கைக்கு முழு மற்றும் இறுதி தீர்வாக தீர்ப்பை ஏற்றுக்கொண்டதாக குறிப்பிடும் ஒரு கடிதத்தை புகார்தாரர் சமர்ப்பித்தால் ஒழிய இந்த தீர்ப்பு / அவார்டு காலாவதியாகிவிடும் மற்றும் தாக்கத்தைக் கொண்டிருக்காது.
10. ஒரு தீர்ப்பு / அவார்டால் பாதிக்கப்பட்டிருக்கிற புகார்தாரர் அல்லது குறைகேள் அதிகாரி அலுவலகத்தால் புகார் நிராகரிக்கப்பட்டிருக்குமானால், அவார்டு கிடைக்கப்பெற்ற அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு அதிகாரி முன்னதாக ஒரு மேல் முறையீட்டை புகார்தாரர் செய்யலாம்.
11. அதிக விவரங்களுக்கு, நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் (www.profectuscapital.com) அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வலைதளத்தில் (www.rbi.org.in) கிடைக்கப்பெறும் இத்திட்டம் தொடர்பான விவரங்களை காணவும்.