

**இணைப்பு ஏ**  
**சிறப்புமிக்க அம்சங்கள் இன்**  
**ஒருங்கிணைக்கப்பட்டது ஒம்புட்ஸ்மேன்**  
**திட்டம், 2021**

**பொருந்தக்கூடிய தன்மை:** - விதிமுறைகளின் கீழ் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் (RE) வழங்கப்படும் சேவைகளுக்கு ரிசர்வ் வங்கி இன் இந்தியா நாடகம், 1934, தி வங்கியியல் ஒழுங்குமுறை நாடகம், 1949, மற்றும் தி பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள், நாடகம், 2007. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனம் அர்த்தம் அ வங்கி அல்லது அ வங்கி அல்லாதது நிதி நிறுவனம் அல்லது அ அமைப்பு பங்கேற்பாளராக என வரையறுக்கப்பட்டது உள்ளே தி திட்டம் அல்லது

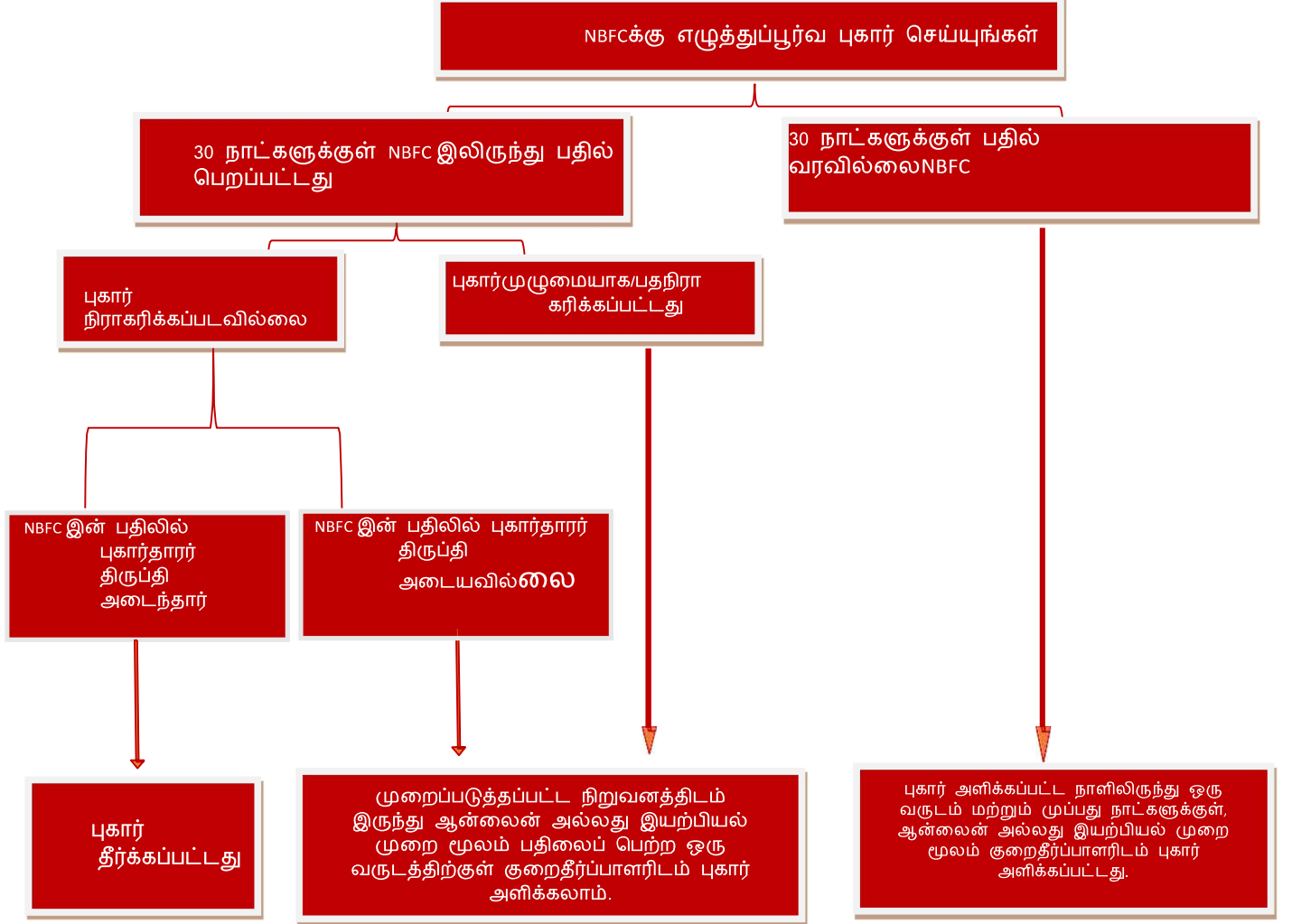
**திட்டத்தின் கீழ் கருத்தில் கொள்ளப்படாத விஷயங்கள்: -**

- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் (RE) வணிகத் தீர்ப்பு/ வணிக முடிவு.
- அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான விற்பனையாளர் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு இடையேயான தகராறு.
- குறைகள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படவில்லை.
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்.
- சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுக்கு இணங்க ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் சர்ச்சை.
- சேவை ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை முன்னோட்டத்திற்குள் இல்லை.
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையே தகராறு.
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் முதலாளி-பணியாளர் உறவு சம்பந்தப்பட்ட சர்ச்சை.
- கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 இன் பிரிவு 18 இல் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள சர்ச்சை.
- திட்டத்தின் கீழ் சேர்க்கப்படாத ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான சர்ச்சை.

**திட்டத்தின் கீழ் வரும் புகார்கள் பொய்யாகாது:**

- புகார்தாரர் திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் செய்தார் மற்றும்-
  - a. புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டது மற்றும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் பதிலைப் பெறவில்லை.
  - b. புகார்தாரர் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெற்ற 1 வருடத்திற்குள் அல்லது புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 1 வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் எந்தப் பதிலும் வரவில்லை என்றால் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கப்படும்.
- புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல -
  - a. ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒம்புட்ஸ்மேனால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது சமாளிப்பது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது 1 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா.
  - b. எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு அல்லது சமாளிப்பது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது 1 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா.
  - c. அதே நடவடிக்கைக்கான காரணம் தொடர்பான புகாரில், நிலுவையில் உள்ள கிரிமினல் நடவடிக்கைகள் அல்லது நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயம் அல்லது கிரிமினல் குற்றத்தில் தொடங்கப்பட்ட எந்தவொரு போலீஸ் விசாரணையும் உள்ளடங்காது
- புகார் என்பது துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல.
- அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கான வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகார் செய்யப்பட்டது.
- புகார்தாரர் திட்டத்தின் பிரிவு 11 இன் படி முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார். 10
- புகார் அளிப்பவர் ஒரு வழக்கறிஞராக இல்லாவிட்டால், வழக்கறிஞரைத் தவிர தனிப்பட்ட முறையில் புகார்தாரர் மூலமாகவோ அல்லது புகார்தாரர் மூலமாகவோ புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

செயல்முறை செய்ய இரு தொடர்ந்து மூலம் தி வாடிக்கையாளர் செய்ய கோப்பு அ புகார்:



### செயல்முறை செய்ய கோப்பு புகார்:

ஏ புகார் முடியும் இரு தாக்கல் ஒன்று ஆன்லைன் மூலம் தி இணைய முகப்பு <https://cms.rbi.org.in> அல்லது மூலம் மின்னணு அல்லது உடல் முறை (முறையாக கையொப்பமிடப்பட்டது) மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு கீழே முகவரி.:

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும்  
செயலாக்கம் மையம், இருப்பு வங்கி  
இன் இந்தியா,  
4வது தளம், பிரிவு 17,  
சண்டிகர் - 160017  
மின்னஞ்சல் -  
CRPC@rbi.org.in

### எப்படி செய்யும் ஒம்புட்ஸ்மேன் எடுத்துக்கொள் தி முடிவு?

- குறைதீர்ப்பாளன்/துணை குறைதீர்ப்பாளன் மூலம் புகாரின் தீர்வை ஊக்குவிக்க முயற்சி செய்கிறார் வசதி அல்லது சமரசம் மூலம் புகார்தாரருக்கும் RE க்கும் இடையே ஒப்பந்தம் அல்லது மத்தியஸ்தம்.
- ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் நடக்கும் நடவடிக்கைகள் இயற்கையில் சுருக்கம் மற்றும் எந்த விதிக்கும் கட்டுப்படாது ஆதாரம்.
- புகார் இருக்கிறது கருதப்பட்டது செய்ய இரு தீர்க்கப்பட்டது எப்பொழுது:-
- அது இருக்கிறது குடியேறினார் மூலம் RE மீது தி தலையீடு இன் தி ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது
- புகார்தாரர் உள்ளது ஒப்புக்கொண்டார் உள்ளே எழுதுவது அல்லது இல்லையெனில் (பதிவு செய்யப்பட்டது) அந்த தி முறை மற்றும் அளவு இன் தி தீர்மானம் இன் தி மனக்குறை இருக்கிறது திருப்திகரமான அல்லது
- புகார்தாரர் உள்ளது திரும்பப் பெறப்பட்டது புகார் தானாக முன்வந்து
- திட்டத்தின் 16 வது பிரிவின் கீழ் புகார் நிராகரிக்கப்படாவிட்டால், குறைதீர்ப்பாளன் அதை நிறைவேற்றுவார் விருது.

### மேல்முறையீடு முன் மேல்முறையீடு அதிகாரம்

இந்தத் திட்டத்தின் பிரிவு 15(1) இன் கீழ் வழங்குவதன் மூலம் புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் 16(2)(c) முதல் 16(2)(f) வரையிலான புகாரை நிராகரித்தால்.



விருது/நிராகரிப்பு பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து முப்பது நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

பெயர் மற்றும் தொடர்பு கொள்ளவும் விவரங்கள் இன் அதிபர் நோடல் அதிகாரி/ மனக்குறை பரிகாரம் அதிகாரி:

பெயர்	செல்வி. ஸ்ரீஸ்தி பதியா
முகவரி	3வது தளம், 12B, டெக்னிப்ளக்ஸ்-II ஐடி பார்க், ஆஃப். வீர் சாவர்க்கர் மேம்பாலம், கோரேகான் (மேற்கு), மும்பை - 400 062, மகாராஷ்டிரா, இந்தியா
தொடர்பு கொள்ளவும் இல்லை.	+91 22 6249 2700
மின்னஞ்சல் ஐடி	<a href="mailto:grievanceofficer@ashvfinance.com">grievanceofficer@ashvfinance.com</a>