

இணைப்பு A

ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2021 இன் முக்கிய அம்சங்கள்

யாருக்குப் பொருந்தும்: - இந்திய ரிஸர்வ் வங்கிச் சட்டம், 1934, வங்கி ஒழுங்கு முறைச் சட்டம், 1949, மற்றும் பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள் சட்டம், 2007 ஆகியவற்றின் விதிகளின் கீழ் ஒழுங்கு படுத்தப் பட்ட நிறுவனம் (RE) வழங்கும் சேவைகளுக்கு. ஒழுங்கு படுத்தப் பட்ட நிறுவனம் என்பது வங்கி அல்லது ஒரு திட்டத்தில் வரையறுக்கப் பட்டுள்ள வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் அல்லது ஒரு கணினிப் பங்கேற்பாளர் அல்லது திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப் படாத அளவிற்கு அவ்வப்போது ரிஸர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப் படும் வேறு எந்த நிறுவனமும்.

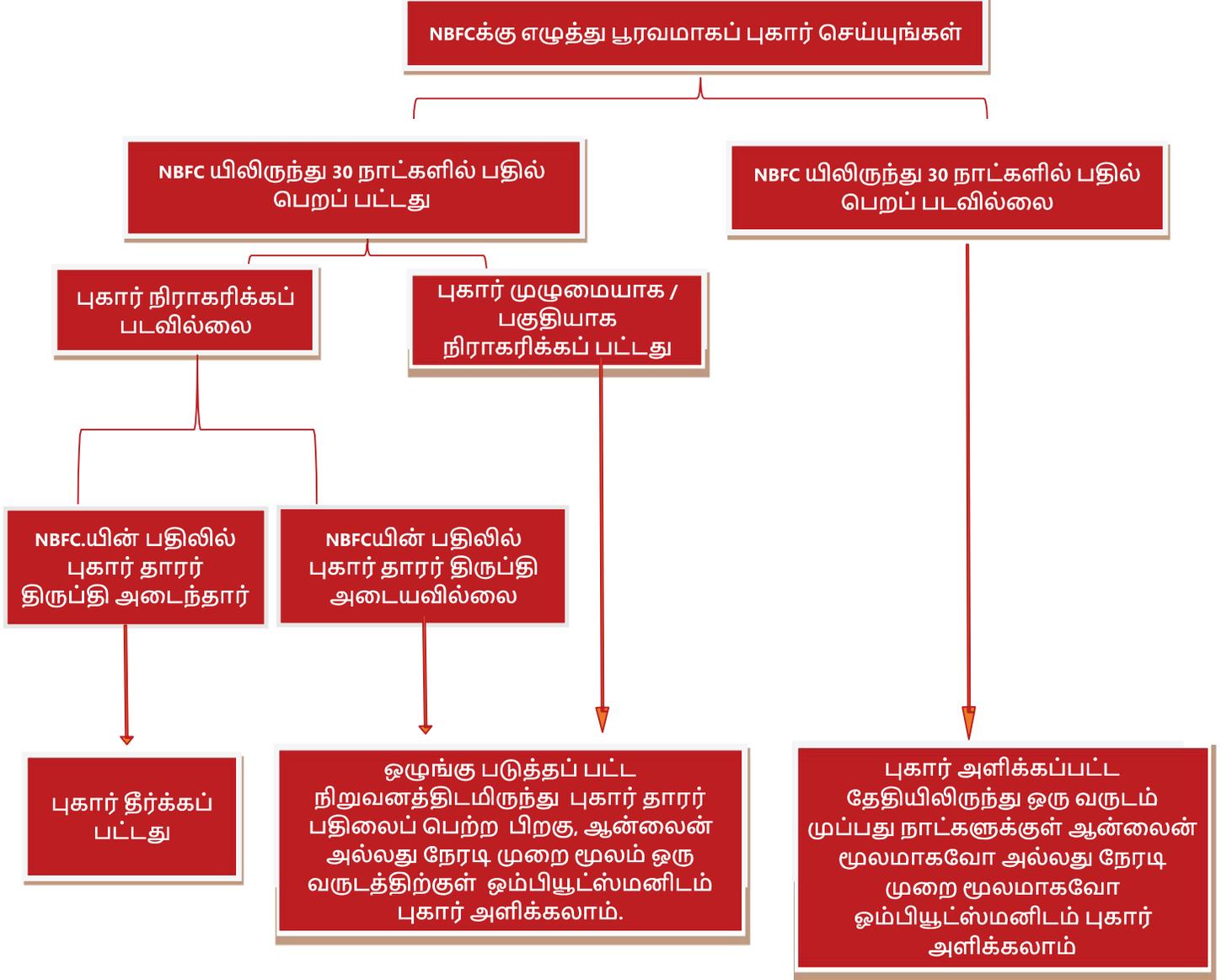
திட்டத்தின் கீழ் கருத்தில் கொள்ளப்படாத விஷயங்கள்

- ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் (RE) வணிகத் தீர்ப்பு / வணிக முடிவு
- அவுட்ஸோர்ஸிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக விற்பனையாளர் மற்றும் ஒழுங்கு படுத்தப் பட்ட இன்.டி.ஐ.க்கு இடையிலான தகராறு.
- குறை தீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாகப் புகார் தெரிவிக்கப்படவில்லை.
- ஒழுங்கு படுத்தப் பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்.
- ஒரு சட்ட ரீதியான அல்லது சட்டத்தை அமல் படுத்தும் அதிகார சபையின் ஆணைக்கு இணங்க ஒழுங்கு படுத்தப் பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை ஆரம்பிக்கப் படும் தகராறு.
- சேவை ரிஸர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை முன்னோட்டத்திற்குள் இல்லை.
- ஒழுங்கு படுத்தப் பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையே தகராறு.
- ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் முதலாளி-பணியாளர் உறவை உள்ளடக்கிய தகராறு.

திட்டத்தின் கீழ் புகார் எப்போது அமையாது:

- இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன், ஒழுங்கு முறை ஆணையத்திடம் எழுத்து பூர்வமாகப் புகார் அளித்திருந்தார்
 - a. புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப் பட்டது மற்றும் புகார் தாரர் மறு பரிசீலனையில் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது ஒழுங்கு முறை நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு பதில் கிடைக்கவில்லை.
 - b. ஒழுங்கு முறை ஆணையத்திடமிருந்து புகார் தாரர் பதிலைப் பெற்ற 1 வருடத்திற்குள் அல்லது புகார் அளிக்கப் பட்ட தேதியிலிருந்து 1 வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் பெறப் படாத போது குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் செய்யப் படுகிறது.
- புகார் அதே நடவடிக்கைக் காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல -
 - a. ஒம்பியூட்ஸ்மன் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒம்பியூட்ஸ்மன் மூலம் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப் பட்டது அல்லது கையாளப் பட்டது, அதே புகார் தாரரிடமிருந்து பெறப் பட்டதா இல்லையா அல்லது 1 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார் தாரர் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினருடன்.
 - b. எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப் பட்டது அல்லது கையாளப் பட்டது, அதே புகார் தாரரிடமிருந்து பெறப் பட்டதா இல்லையா அல்லது 1 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார் தாரர் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினருடன்.
 - c. ஒரே நடவடிக்கைக்கான காரணம் தொடர்பான புகாரில் நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தில் நிலுவையில் உள்ள அல்லது தீர்மானிக்கப் பட்ட குற்றவியல் நடவடிக்கை அல்லது ஒரு கிரிமினல் குற்றத்தில் தொடங்கப் பட்ட எந்தவொரு போலீஸ் விசாரணையும் அடங்காது.
- புகார் என்பது துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமான அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல.
- அத்தகைய உரிமை கோரல்களுக்கு வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் வரம்பு காலம் முடிவடைவதற்கு முன்பு ஒழுங்கு முறை நிறுவனத்திடம் புகார் செய்யப் பட்டது.
- திட்டத்தின் 11 வது பிரிவின் படி புகார் தாரர் முழுமையான தகவல்களை வழங்குகிறார்.
- புகார் அளிப்பவர் தனிப்பட்ட முறையிலோ அல்லது புகார் தாரர் மூலமாகவோ வழக்கறிஞரைத் தவிர வேறு நபர் மூலமாகவோ புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

புகார் அளிக்க வாடிக்கையாளர் கடைப் பிடிக்க வேண்டிய நடை முறைகள்:



புகார் அளிக்கும் முறை:

<https://cms.rbi.org.in> இணைய தளம் மூலமாகவோ அல்லது மின்னணு அல்லது மேனுவல் முறையிலோ (முறையாகக் கையொப்பமிடப் பட்ட) கீழ்க் கண்ட முகவரியில் உள்ள மையப் படுத்தப் பட்ட புகார் பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு ஒரு புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்:

மையப் படுத்தப் பட்ட புகார் பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம்,

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,

4வது மாடி, ஸெக்டார் 17,

சண்டிகர் - 160017

மின்னஞ்சல் - CRPC@rbi.org.in

ஓம்பியூட்ஸ்மன் எப்படி முடிவு எடுக்கிறார்?

- ஓம்பியூட்ஸ்மன் / துணை குறை தீர்ப்பாளர் ஒரு புகாரை இடர்பாடுகளை எளிதாக்குதல் (facilitation) அல்லது சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகார் தாரருக்கும் R.E.க்கும் இடையிலான ஒப்பந்தத்தின் மூலம் தீர்ப்பதை ஊக்குவிக்க முயற்சிக்கிறார்.
- ஓம்பியூட்ஸ்மன் முன் நடக்கும் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமானவை மற்றும் எந்த ஆதார விதிக்கும் கட்டுப்படாது.
- புகார் எப்போது தீர்க்கப்படும் என்று கருதப் படுகிறது:
- இது குறை தீர்ப்பாளரின் தலையீட்டின் பேரில் RE ஆல் தீர்க்கப் படுகிறது அல்லது
- புகார் தீர்க்கும் முறை மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக இருப்பதாகப் புகார் தாரர் எழுத்து பூர்வமாகவோ அல்லது வேறு விதமாகவோ (பதிவு) ஒப்புக் கொண்டுள்ளார் அல்லது
- புகார் தாரர் தானாக முன் வந்து புகாரை வாபஸ் பெற்றார்
- திட்டத்தின் பிரிவு 16 இன் கீழ் புகார் நிராகரிக்கப் படாவிட்டால், ஓம்பியூட்ஸ்மன் ஒரு தீர்ப்பை வழங்குவார்.

மேல் முறையீட்டு ஆணையத்தில் மேல் முறையீடு:

இத்திட்டத்தின் 15(1) பிரிவின் கீழ் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பால் புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் பிரிவு 16(2)(c) முதல் 16(2)(f) வரை புகார் நிராகரிக்கப் பட்டால்

புகார் தாரர் தீர்ப்பு / நிராகரிப்பு தேதியிலிருந்து மூப்பது நாட்களுக்குள் மேல் முறையீட்டு ஆணையத்தில் மேல் முறையீடு செய்யலாம்

முதன்மை நோடல் அதிகாரி / குறை தீர்க்கும் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்:

பெயர்	திருமதி மோனிகா தாடேஷ்வர்(வாரியவா)
முகவரி	3-வது தளம், 12B, டெக்னிப்ளெக்ஸ்-2 IT பार्க், அலுவலகம் வீர் ஸாவர்க்கர் மேம்பாலம், கோரேகான் (மேற்கு), மும்பை - 400 062, மகாராஷ்டிரா, இந்தியா
தொடர்பு எண்	+91 22 6249 2700
மின்னஞ்சல் ID	monika.thadeshwar@ashvfinance.com