

முக்கிய அம்சங்கள் - ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணைய திட்டம், 2021

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) ஆனது, பின்வரும் குறைதீர்ப்பாணைய திட்டங்களை அதாவது (i) வங்கிய குறைதீர்ப்பாணைய திட்டம், 2006; (ii) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பாணைய திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்ப்பாணைய திட்டம், 2019; ஆகியவற்றை "ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணைய திட்டம், 2021" என்ற ஒற்றை திட்டமாக ஒருங்கிணைத்துள்ளது. RBI குறைதீர்ப்பாணைய இயங்குமுறையை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் இந்தத் திட்டம் 'ஒரு தேசம் ஒரு குறைதீர்ப்பாணைய' அணுகுமுறையை ஏற்றுக்கொள்கிறது. இந்த திட்டம் நவம்பர் 12, 2021 முதல் நடைமுறையில் உள்ளது.

1. முக்கிய அம்சங்கள்

2021-ஆம் ஆண்டு ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணைய திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் கீழே விளக்கப்பட்டுள்ளன:

- குறைதீர்ப்பாணையத்தில் புகார்தாரர் எந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிக்க வேண்டும் என்பதைக் கண்டறிவதற்கான தேவை இனிமேல் இல்லை.
- ஒரு குறிப்பிட்ட விலக்கு பட்டியலுடன், புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான அடிப்படையாக 'சேவையில் குறைபாடு' என்பதை திட்டம் வரையறுக்கிறது. எனவே, "திட்டத்தில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள காரணங்களின் கீழ் இல்லை" என்ற காரணத்திற்காக புகார்கள் இனி நிராகரிக்கப்படாது.
- இத்திட்டம் ஒவ்வொரு குறைதீர்ப்பாணைய அலுவலகத்தின் அதிகார வரம்பையும் நீக்கியுள்ளது.
- எந்தவொரு மொழியிலும் நேரில் மற்றும் மின்னஞ்சல் மூலமாக வரும் புகார்களை பெறுதல் மற்றும் ஆரம்ப செயலாக்கத்திற்காக RBI, சண்டிகரில் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட புகார் பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.
- ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துதல் மற்றும் ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்கள் தாக்கல் செய்யும் புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களை வழங்குதல் ஆகியவை பொதுத்துறை வங்கியில் பொது மேலாளர் அல்லது அதற்கு சமமான பதவியில் உள்ள முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பொறுப்பாகும்.

2. புகாரின் காரணங்கள்

- சேவையில் குறைபாடு ஏற்படுத்தும் ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் (RE) எந்த ஒரு செயல்/செயல் விடுபடுதல் குறித்து தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் தாக்கல் செய்யலாம். "அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பவர் வழக்கறிஞரைத் தவிர்த்து, குறைதீர்ப்பாணையம் முன்னிலையில் வழக்குகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவம் செய்ய முறையாக நியமிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர் என்று பொருள்படும்.

3. புகாரைப் பராமரிக்காததற்கான காரணம்

- RE-இன் வர்த்தகரீதியான தீர்ப்பு/வர்த்தகரீதியான தீர்மானம்;
- அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான விற்பனையாளருக்கும் RE இடையே தகராறு;
- குறைகள் குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படவில்லை;
- RE-இன் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
- சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க தொடங்கப்படும் செயலில் ஏற்படும் தகராறு;
- சேவையானது RBI ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் இல்லை;
- RE-களுக்கிடையே ஏற்படும் தகராறு; மற்றும்
- RE-இன் பணியாளர்-முதலாளி உறவு தொடர்பான தகராறு.

4. புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை

- ஒரு வாடிக்கையாளர் புகார் தாக்கல் செய்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் NBFC-இடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால் அல்லது NBFC-இடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் அவர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், NBFC-இடமிருந்து பதிலை பெற்ற பிறகு வாடிக்கையாளர் ஒரு வருடத்திற்குள் குறைதீர்ப்பாணைய அலுவலகத்தில் புகார் தாக்கல் செய்யலாம்.

- b. வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பினால் புகார்தாரர் மனநிறைவடையவில்லையென்றாலோ அல்லது குறைத்தீர்ப்பாணைய அலுவலகத்தால் புகார் நிராகரிக்கப்படும் நிலையில் தீர்ப்பு பெறப்பட்ட அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தில் மேல்முறையீடு செய்யவேண்டும்.
5. **புகார் அளிக்கும் முறைகள்**
- a. <https://cms.rbi.org.in> என்ற இணையதளத்தில் புகார்களைத் தொடர்ந்து பதிவு செய்யலாம்
- b. புகார்களை பிரத்யேக மின்னஞ்சல்- crpc@rbi.org.in மூலமாகவும் பதிவு செய்யலாம் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது மாடி, செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட புகார் பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் காகித வடிவில் புகாரை அஞ்சலில் அனுப்பலாம்.
- c. இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் கிடைக்கக்கூடிய பிராந்திய மொழிகளில் -14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) என்ற கட்டணமில்லா எண்ணில் தொடர்பு மையத்திலும் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்.
6. **புகார்களின் தீர்வு**
- a. குறைத்தீர்ப்பாணையத்தின் முன்னிலையில் வைக்கப்படும் வழக்குகள் பொதுவாக சுருக்க தொகுப்பாக இருக்கும்.
- b. இயல்புச் செயல் ஒடுக்கம், சமரசம் செய்தல் அல்லது மத்தியஸ்தம் செய்தல் மூலமாக தீர்வு
- c. மேலே உள்ள முறைகளின் மூலமாக தீர்வு கிடைக்கவில்லையென்றால், குறைத்தீர்ப்பாணையம் தீர்ப்பு/ஆணையை பிறப்பிக்கலாம்.
7. **முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள்**
- நிறுவனத்திற்கு எதிராகப் பதிவு செய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பாக RBI குறைத்தீர்ப்பாணையத்தின் முன்னிலையில் பிரதிநிதித்துவம் செய்வதற்கும் தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பின்வரும் அதிகாரியை முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக நிறுவனம் நியமித்துள்ளது. இத்திட்டத்தின் நகல் ஒன்று அவரிடம் இருக்கும். இது குறித்து ஏதேனும் தகவல் வேண்டியிருந்தால், அவர் பின்வரும் நபரைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்:
- திரு. ரோஹித் ஸ்ரீவாஸ்தவா
பொது மேலாளர் - சட்டம், ஆபத்து & இணக்கம் துறை
- ட்ரூ கிரெடிட்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்
CIN: U65190HR2017PTC070653
தி சர்க்கிள் ஒர்க், 5வது மாடி, ஹூடா சிட்டி சென்டர், செக்டர் - 29, குருகிராம், ஹரியானா-122001
இணையதளம்: www.truecredits.in; தொலைபேசி எண்: 0124- 4642763; மின்னஞ்சல்: nodalofficer.cg@truecredits.in
8. **மற்றவை**
- a. இது சர்ச்சை தீர்வின் மாற்றுபொறிமுறையாகும்.
- b. ந்திமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது மத்தியஸ்தர் அல்லது வேறு எந்தவொரு மன்றம் அல்லது அதிகாரத்தை புகார்தாரர் தாராளமாக அணுகலாம்.