

**முக்கிய அம்சங்கள்: ரிசர்வ் வங்கி- ஒருங்கிணைந்த குறைத்தீர்ப்பு திட்டம், 2021. ("திட்டம்")**

திட்டத்தின் நகல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளது மற்றும் முக்கிய அம்சங்கள் கீழே இணைக்கப்பட்டுள்ளன

**திட்டத்தின் கீழ் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான நடைமுறை**

**புகாரின் காரணங்கள்**

ஒரு முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது புறக்கணிப்பு காரணமாக, சேவைக் குறைபாட்டால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், 3(1)(c) பிரிவின் கீழ் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி, திட்டத்தின் கீழ் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கலாம்.

**புகாரை பராமரிக்க இயலாததற்கான காரணங்கள்**

- (1) திட்டத்தின் கீழ் உள்ள சேவை குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும், பின்வரும் விஷயங்களைப்பற்றி இருக்கக்கூடாது:
  - a) ஒரு முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;
  - b) விற்பனையாளருக்கும் முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்துக்கும் இடையேயான அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான தகராறு;
  - c) குறைத்தீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத குறை;
  - d) ஒரு முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
  - e) சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்டத்தை அமல்படுத்தும் அதிகாரத்தின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க, ஒரு முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை எடுக்கப்பட்ட ஒரு சர்ச்சை;
  - f) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை;
  - g) முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையே ஒரு சர்ச்சை; மற்றும்
  - h) ஒரு முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவை உள்ளடக்கிய ஒரு சர்ச்சை.
- (2) திட்டத்தின் கீழ் அளிக்கப்படும் ஒரு புகார் கீழ்க்கண்டவற்றைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
  - a. புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் செய்யவேண்டும்

- (i) புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்டது மற்றும் புகார்தாரர் நிறுவனம் அளித்த பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள், புகார்தாரர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை; மற்றும்
- (ii) முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரர் புகாருக்கான பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து ஒரு வருடம் 30 நாட்களுக்குள் எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில்
- b. புகார் பின்வரும் விஷயங்களைப்பற்றி இருக்கக்கூடாது -
  - (i) ஒரே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடம் இருந்து பெறப்பட்ட அல்லது பெறப்படாத, ஏற்கனவே ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட;
  - (ii) ஏற்கனவே ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள; அல்லது, எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்ட, தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட;
- c. புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல;
- d. வரம்பு சட்டம், 1963 இன் கீழ் அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது;
- e. திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்;
- f. புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது பாதிக்கப்பட்டவராக இருந்தால் தவிர ஒரு வழக்கறிஞர் அல்லாதா அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

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

விளக்கம் 2: துணைப்பிரிவு (2)(b)(ii) இன் நோக்கங்களுக்காக, அதே நடவடிக்கைக்கான காரணம் தொடர்பான புகாரில், கிரிமினல் குற்றத்தில், நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தில் நிலுவையில் உள்ள அல்லது தீர்மானிக்கப்பட்ட குற்றவியல் நடவடிக்கைகள் அல்லது தொடங்கப்பட்ட எந்தவொரு போலீஸ் விசாரணையும் அடங்காது.

**ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான நடைமுறை**

1. இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் ஆன்லைனில் புகார் பதிவு செய்யலாம்.
2. ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் மின்னணு அல்லது காகித முறை மூலமாகவும் புகார் சமர்ப்பிக்கப்படலாம். காகித முறையில் புகார் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், முறைப்படி புகார்தாரரால் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் கையொப்பமிடப்பட வேண்டும். ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் தகவல்களைக் கொண்டுள்ள புகார்களை, மின்னணு அல்லது காகித முறை வடிவத்தில் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.