

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு (ஓம்புட்ஸ்மன்) திட்டம், 2026

Disclaimer

"This document is a translation of the original English document. It has been prepared in good faith and is provided solely for the convenience of the reader to familiarize them with the original content. While efforts have been made to provide a helpful translation, the company assumes no liability or responsibility for any errors, omissions, or inaccuracies in the translated text. If a strict, legal, or precise interpretation of the text is required, readers are strongly advised to independently obtain an official, certified translation. In the event of any discrepancy or conflict between this translated version and the original English document, the original English text remains the sole authoritative and valid version."

"இந்த ஆவணம் ஓரிஜினல் ஆங்கில ஆவணத்தின் மொழிபெயர்ப்பாகும். இது ஒரு நல்ல நோக்கத்தின் அடிப்படையிலும், வாசகர்கள் ஓரிஜினல் உள்ளடக்கத்தைப் பற்றி அறிந்துகொள்வதற்கு ஏதுவாகவும் மட்டுமே வழங்கப்பட்டுள்ளது. பயனுள்ள மொழிபெயர்ப்பை வழங்க முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட்டாலும், மொழிபெயர்க்கப்பட்ட உரையில் உள்ள பிழைகள், விடுபடுதல்கள் அல்லது தவறுகளுக்கு நிறுவனம் பொறுப்பேற்காது. இந்த உரையின் சட்டபூர்வமான அல்லது துல்லியமான விளக்கம் தேவைப்பட்டால், வாசகர்கள் ஒரு அதிகாரப்பூர்வ சான்றளிக்கப்பட்ட மொழிபெயர்ப்பைத் தனிப்பட்ட முறையில் பெற்றுக்கொள்ளுமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள். இந்த மொழிபெயர்ப்பு வெர்ஷனுக்கும் ஓரிஜினல் ஆங்கில ஆவணத்திற்கும் இடையே ஏதேனும் முரண்பாடு அல்லது பிழைகள் ஏற்பட்டால், ஓரிஜினல் ஆங்கில உரையே இறுதியானது மற்றும் செல்லுபடியாகக் கூடிய வெர்ஷனாகக் கருதப்படும்."

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு (ஓம்புட்ஸ்மன்) திட்டம், 2026

வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949 (1949 ஆம் ஆண்டின் 10), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934 (1934 ஆம் ஆண்டின் 2) இன் பிரிவு 45L, பேமென்ட் மற்றும் செட்டில்மென்ட் சட்டம், 2007 (2007 ஆம் ஆண்டின் 51) இன் பிரிவு 18 மற்றும் கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 (2005 ஆம் ஆண்டின் 30) இன் பிரிவு 11 ஆகியவற்றின் கீழ், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குபடுத்தப்படும் நிறுவனங்கள் வழங்கும் சேவைகளுடன் தொடர்புடைய வாடிக்கையாளர் புகார்களை விரைவாகவும் குறைந்த செலவில் தீர்க்கும் ஒரு திட்டம்.

அத்தியாயம் I

தொடக்கநிலை

1. சுருக்கமான தலைப்பு, தொடக்கம், நீட்டித்தல் மற்றும் பயன்பாடு

(1) இந்தத் திட்டம் ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு (ஓம்புட்ஸ்மன்) திட்டம் (RB-IOS), 2026 என அழைக்கப்படும் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் வரும் ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிராக எழும் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான செலவு குறைந்த, துரிதமான, விரோதமற்ற மாற்று குறை தீர்க்கும் மெக்கானிசத்தை வழங்குவதை இது நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

(2) இது ஜூலை 1, 2026 முதல் அமலுக்கு வருகிறது.

(3) பின்வரும் ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகளுக்கு இந்தத் திட்டம் பொருந்தும்:

(a) முந்தைய நிதியாண்டின் தணிக்கை செய்யப்பட்ட இருப்புநிலைக் குறிப்பின் (பேலன்ஸ் ஷீட்) தேதியின்படி ₹50 கோடி மற்றும் அதற்கு மேற்பட்ட வைப்புத் தொகையைக் கொண்ட அனைத்து வர்த்தக வங்கிகள், பிராந்திய கிராமப்புற வங்கிகள், மாநில கூட்டுறவு வங்கிகள், மத்திய கூட்டுறவு வங்கிகள், பட்டியலிடப்பட்ட முதன்மை (நகர்ப்புற) கூட்டுறவு வங்கிகள் மற்றும் பட்டியலிடப்படாத முதன்மை (நகர்ப்புற) கூட்டுறவு வங்கிகள்.

(b) வைப்புத்தொகையை ஏற்க அங்கீகரிக்கப்பட்ட அனைத்து வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் (வீட்டு நிதி நிறுவனங்கள், முக்கிய முதலீட்டு நிறுவனம் (CIC), உள்கட்டமைப்பு கடன் நிதி - வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் (IDF-NBFC), வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - உள்கட்டமைப்பு நிதி நிறுவனம் (NBFC-IFC), செயல்படாத நிதி ஹோல்டிங் நிறுவனம் (NOFHC), முதன்மை டீலர்கள் (PDகள்),

(i) அடமான உத்தரவாத நிறுவனங்கள் (MGC) தவிர; அல்லது

(ii) முந்தைய நிதியாண்டின் தணிக்கை செய்யப்பட்ட இருப்புநிலைக் குறிப்பின் (பேலன்ஸ் ஷீட்) தேதியின்படி ₹100 கோடி மற்றும் அதற்கு மேற்பட்ட சொத்து அளவைக் கொண்ட வாடிக்கையாளர் இன்டர்ஃபேஸைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

(c) வங்கி அல்லாத ப்ரீபெய்ட் பேமென்ட் இன்ஸ்ட்ரூமென்ஸ் வழங்கும் அனைத்து நபர்கள்.

(d) கடன் தகவல் நிறுவனங்கள்.

2. திட்டத்தின் இடைநிறுத்தம்

(1) ரிசர்வ் வங்கி, அவ்வாறு செய்வது பொருத்தமானது என்று திருப்தி அடைந்தால், உத்தரவின் மூலம், திட்டத்தின் அனைத்து அல்லது ஏதேனும் பிரிவுகளின் செயல்பாட்டை, பொதுவாகவோ அல்லது குறிப்பிட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்துடன் தொடர்புடையதாகவோ, உத்தரவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலத்திற்கு நிறுத்தி வைக்கலாம்.

(2) மேற்கூறியவாறு உத்தரவிடப்பட்ட எந்தவொரு இடைநீக்கக் காலத்தையும், ரிசர்வ் வங்கி அது பொருத்தமாகக் கருதும் கால அளவைப் பொறுத்து அவ்வப்போது நீட்டிக்கலாம்.

3. விளக்கங்கள்

(1) இந்த திட்டத்தில், வேறு விதமாக எடுத்துக் கொள்ள வேண்டிய அவசியம் இல்லையெனில்:

(a) "மேல்முறையீட்டு அதிகாரி" என்பது ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் பொறுப்பில் உள்ள நிர்வாக இயக்குநரைக் குறிக்கிறது;

(b) "மேல்முறையீட்டு ஆணைய செயலகம்" என்பது திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையைக் குறிக்கிறது;

(c) "அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பது, ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர்த்து, புகார் அளிப்பவரை RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் நடைபெறும் விசாரணைகளில் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்காக முறையாக நியமிக்கப்பட்டு, எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரை குறிக்கும்.

(d) "அவார்டு" என்பது, திட்டத்தின் பிரிவு 15ன் கீழ் RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் வழங்கும் உத்தரவு ஆகும். இதில், குறிப்பிட்ட காலவரையறைக்குள் தன் கடமைகளை நிறைவேற்ற வேண்டும் என்று ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு அறிவுறுத்தப்படும்.

(e) "வங்கி" என்பது வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949-இல் வரையறுக்கப்பட்ட 'வங்கி நிறுவனம்', 'புதிய தொடர்புடைய வங்கி', 'பிராந்திய கிராமப்புற வங்கி', 'ஸ்டேட் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா', மற்றும் அதே சட்டத்தின் பிரிவு 56 (c)-இல் வரையறுக்கப்பட்ட 'கூட்டுறவு வங்கி' (இந்த திட்டத்தில் சேர்க்கப்பட்ட வரையிலான அளவில்) என்பவற்றை குறிக்கும். ஆனால், தீர்வு செயல்முறையில் இருக்கும் வங்கி, மூடப்படும் நிலையில் இருக்கும் வங்கி அல்லது அனைத்து வழிமுறைகளையும் உள்ளடக்கிய வங்கி இதில் சேராது.

- (f) "புகார்" என்பது ஒரு ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்தின் சேவையில் உள்ள ஒரு அதிருப்தியைக் குற்றம் சாட்டி, அதன் வாடிக்கையாளர் அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் சமர்ப்பிக்கப்பட்டு, திட்டத்தின் விதிகளின் கீழ் நிவாரணம் கோரும் எழுத்துப்பூர்வ பிரதிநிதித்துவத்தைக் குறிக்கிறது;
- (g) "கடன் தகவல் நிறுவனம்" என்பது நிறுவனங்கள் சட்டம், 2013 (2013 இன் 18) இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள ஒரு நிறுவனத்தைக் குறிக்கிறது மற்றும் கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 (2005 இன் 30) பிரிவு 5 இன் துணைப்பிரிவு (2) இன் கீழ் பதிவு செய்ததற்கான சான்றிதழ் வழங்கப்பட்டுள்ளது;
- (h) "வாடிக்கையாளர்" என்பது ஒரு ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் சேவையைப் பயன்படுத்தும் அல்லது விண்ணப்பதாரராக இருக்கும் ஒரு நபரைக் குறிக்கிறது;
- (i) "சேவையில் குறைபாடு" என்பது எந்தவொரு சேவையிலும் உள்ள குறைபாடு அல்லது போதாதத்தன்மையைக் குறிக்கிறது, இதை ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ வழங்க வேண்டும், இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதத்தை ஏற்படுத்தலாம் அல்லது ஏற்படுத்தாமலும் இருக்கலாம்;
- (j) "வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம்" (NBFC) என்பது 1934 ஆம் ஆண்டு இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டத்தின் பிரிவு 45-1 (f)-இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி, ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒரு NBFC ஆகும், இது திட்டத்தின் கீழ் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது, ஆனால், தீர்வு செயல்முறையில் உள்ள NBFC, மூடுதல் / கலைப்பு நிலையில் உள்ள NBFC, அல்லது ரிசர்வ் வங்கியின் உத்தரவுகளின் கீழ் உள்ள NBFC இதில் அடங்காது;
- (k) "வங்கி சாரா ப்ரீபெய்ட் பேமென்ட் இன்ஸ்ட்ருமென்ட் வழங்குபவர்" என்பது, நிறுவனங்கள் சட்டம், 2013 (2013 இன் 18)-இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி, 2007 (2007 இன் 51) பேமென்ட் மற்றும் செட்டில்மென்ட் அமைப்புகள் சட்டத்தின் பிரிவு 7(1) இன் கீழ், ப்ரீபெய்ட் பேமென்ட் இன்ஸ்ட்ருமென்ட் வழங்குநராக செயல்பட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அங்கீகாரச் சான்றிதழைப் பெற்ற ஒரு நிறுவனத்தைக் குறிக்கிறது;
- (l) "RBI டெபுடி ஒம்புட்ஸ்மேன்" என்பது திட்டத்தின் பிரிவு 4 இன் கீழ் ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட ஒரு நபரைக் குறிக்கிறது;
- (m) "RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்" என்பது திட்டத்தின் பிரிவு 4 இன் கீழ் ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட ஒரு நபரைக் குறிக்கிறது;
- (n) "ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனம்" என்பது ஒரு வங்கி அல்லது வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம், அல்லது வங்கி சாரா ப்ரீபெய்ட் பேமென்ட் இன்ஸ்ட்ருமென்ட் வழங்குபவர் அல்லது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள கடன் தகவல் நிறுவனம், அல்லது திட்டத்தின் கீழ் விலக்கப்படாத அளவிற்கு ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது குறிப்பிடப்படும் வேறு எந்த நிறுவனத்தையும் குறிக்கிறது;

- (o) "நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்கள்" என்பது திட்டத்தின் பிரிவு 16-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிகளின் கீழ் முடிக்கப்பட்ட புகார்களைக் குறிக்கிறது.
- (p) "தீர்வு (Settlement)" என்பது திட்டத்தின் பிரிவு 14-ன் கீழ் மேற்கொள்ளப்படும் செயல்முறைகளின் முடிவை குறிக்கும்.
- (q) "ரிசர்வ் வங்கி" என்பது 1934 ஆம் ஆண்டு இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டத்தின் பிரிவு 3 இன் கீழ் உருவாக்கப்பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியைக் குறிக்கிறது.

(2) திட்டத்தில் பயன்படுத்தப்பட்டு அதில் விளக்கம் அளிக்கப்படாத சொற்கள் மற்றும் சொற்றொடர்கள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934, அல்லது வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949, அல்லது பேமென்ட் மற்றும் செட்டில்மென்ட் அமைப்புகள் சட்டம், 2007, அல்லது கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 ஆகிய சட்டங்களில் வரையறுக்கப்பட்டிருந்தால், அல்லது மேலே கூறிய சட்டங்களின் கீழ் ரிசர்வ் வங்கி வெளியிட்ட விதிமுறைகள், வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது உத்தரவுகளில் விளக்கம் அளிக்கப்பட்டிருந்தால், அவற்றில் வழங்கப்பட்ட அதே பொருளில் எடுத்துக் கொள்ள வேண்டும்.

அத்தியாயம் II
ரிசர்வ் வங்கியின் கீழ் உள்ள அலுவலகங்கள் - ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த
குறைதீர்ப்பு (ஓம்புட்ஸ்மேன்) திட்டம், 2026

4. RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் மற்றும் RBI டெபுடி ஓம்புட்ஸ்மேன் நியமனம் மற்றும் பதவிக்காலம்

- (1) இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் தங்களிடம் ஒப்படைக்கப்பட்ட செயல்பாடுகளை மேற்கொள்ள, ரிசர்வ் வங்கி தனது அதிகாரிகளில் ஒருவரையோ அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவர்களையோ RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் மற்றும் RBI டெபுடி ஓம்புட்ஸ்மேன்-ஆக நியமிக்கலாம்.
- (2) ரிசர்வ் வங்கி RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் மற்றும் RBI டெபுடி ஓம்புட்ஸ்மேன்-ஐ பொதுவாக மூன்று ஆண்டுகளுக்கு ஒரு முறைக்கு நியமனம் செய்யும்.

5. RBI ஓம்புட்ஸ்மேன்-இன் அலுவலகம் அமைந்துள்ள இடம்

- (1) ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் இடங்களில் RBI ஓம்புட்ஸ்மேன்-இன் அலுவலகங்கள் இருக்கும்.
- (2) புகார்களை விரைவாக முடிப்பதற்காக, RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் அந்தப் புகார் தொடர்பாக அவசியமானதாகவும் சரியானதாகவும் கருதப்படும் இடங்களில் அமர்வுகளை நடத்தலாம்.

6. மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையம்

- (1) திட்டத்தின் கீழ் தாக்கல் செய்யப்படும் புகார்களைப் பெற்று அவற்றைச் செயல்படுத்த, ரிசர்வ் வங்கி நிர்ணயம் செய்யக்கூடிய ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட இடங்களில் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையத்தை நிறுவும்.
- (2) திட்டத்தின் கீழ் ஆன்லைனில் மேற்கொள்ளப்படும் புகார்கள் (<https://cms.rbi.org.in>) என்ற போர்ட்டலில் பதிவு செய்யப்படும். அஞ்சல் மற்றும் நேரடியாக அனுப்பப்படும் புகார்கள் உட்பட, மின்னஞ்சல்¹ மற்றும் எழுத்துப்பூர்வமாக பெறப்படும் புகார்கள், ரிசர்வ் வங்கியின் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையம் 2-க்கு அனுப்பப்படும்.

7. RBI ஓம்புட்ஸ்மேன்-இன் அலுவலகங்கள் மற்றும் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு பணியாளர்களை நியமித்தல்

RBI ஓம்புட்ஸ்மேன்-இன் அலுவலகங்கள் மற்றும் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையம் ஆகியவை போதுமான பணியாளர்களைக் கொண்டிருப்பதை ரிசர்வ் வங்கி உறுதி செய்யும், மேலும் அதற்கான செலவையும் ஏற்கும்.

¹ crpc@rbi.org.in

² மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையம், 4வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, பிரிவு -17, மத்திய விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017

அத்தியாயம் III

RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்/RBI டெபுடி ஒம்புட்ஸ்மேன்-இன் அதிகாரங்கள் மற்றும் செயல்பாடுகள்

8. அதிகாரங்கள் மற்றும் செயல்பாடுகள்

(1) ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனங்களின் வாடிக்கையாளர்களின் சேவை குறைபாடு தொடர்பான புகார்களை RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்/RBI டெபுடி ஒம்புட்ஸ்மேன் பரிசீலிப்பார்.

(2) புகார்களைக் கருத்தில் கொள்ளும்போது, RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்/RBI டெபுடி ஒம்புட்ஸ்மேன், வங்கிச் சட்டம் மற்றும் நடைமுறையின் பாலிசிகளையும், ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குமுறை நிறுவனங்களுக்கு அவ்வப்போது வழங்கப்படும் வழிமுறைகள், அறிவுறுத்தல்கள், வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் பொருத்தமான பிற காரணிகளையும் கணக்கில் எடுத்துக்கொள்வார்.

(3) RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் சமர்ப்பிக்கப்படும் விவாதத்தில் தொகை மீது எந்த வரம்பும் இல்லை. இதற்காக RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது RBI டெபுடி ஒம்புட்ஸ்மேன் தீர்வு காணவோ அல்லது அவாண்டு வழங்கவோ செய்யலாம். இருப்பினும், புகார் அளித்தவருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு விளைவு இழப்பிற்கும், RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் ₹30 லட்சம் வரை இழப்பீடு வழங்க அதிகாரம் உள்ளது. கூடுதலாக, புகார் அளித்தவர் செலவு செய்த நேரம், செலவுகள், அவர் அனுபவித்த துன்பம்/மன வேதனை போன்றவற்றால் ஏற்பட்ட இழப்புக்கு ₹3 லட்சம் வரை இழப்பீடு வழங்க RBI ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு அதிகாரம் உள்ளது.

(4) அனைத்து புகார்களையும் ஆய்வு செய்து மூடுவதற்கு RBI ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு அதிகாரம் உள்ளது.

(5) திட்டத்தின் பிரிவு 10-இன் கீழ் வரும் புகார்களையும், திட்டத்தின் பிரிவு 14(8)(a) முதல் 14(8)(c) வரையிலான விதிகளின்படி தீர்க்கப்படும் புகார்களையும் மூடுவதற்கு RBI ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு அதிகாரம் உள்ளது.

(6) புகார் அளிக்கப்பட்ட நிறுவனத்தைத் தவிர வேறு எந்த ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தையும், RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்-இன் கருத்துப்படி, அத்தகைய ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனம், ஏதேனும் ஒரு செயல், அலட்சியம் அல்லது தவறினால், ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட எந்தவொரு வழிமுறைகள், அறிவுறுத்தல்கள், வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது விதிமுறைகளுக்கு இணங்கத் தவறினால், புகாரின் ஒரு தரப்பாக மாற்ற RBI ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு அதிகாரம் உண்டு.

(7) அனைவரின் பொது நலனுக்காக, ரிசர்வ் வங்கி, திட்டத்தின் கீழ் செயல்பாடுகள் மற்றும் நடவடிக்கைகள் அடங்கிய ஒரு வருடாந்திர அறிக்கையை அது பொருத்தமாகக் கருதும் வகையில் வெளியிடும்.

அத்தியாயம் IV

திட்டத்தின் கீழ் புகார்களை தீர்ப்பது தொடர்பான செயல்முறை

9. புகாருக்கான காரணங்கள்

ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது அலட்சியத்தால் ஏற்பட்ட சேவை குறைபாட்டால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், பிரிவு 3(1)(c) இன் கீழ் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி, திட்டத்தின் கீழ் நேரடியாகவோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ புகார் அளிக்கலாம்.

10. புகாரைப் மெயின்டெயின் செய்வதற்கான காரணங்கள்

(1) பின்வரும் நிபந்தனைகள் பூர்த்தி செய்யப்பட்டால் மட்டுமே திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகார் மெயின்டெயின் செய்யப்படும்:

- (a) புகார் நேரடியாக RBI ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு அனுப்பப்படுகிறது. இருப்பினும், ரிசர்வ் வங்கி வெறுமனே ஒப்புதல் அளித்த/நகலில் குறிக்கப்பட்ட (மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது எழுத்துப்பூர்வமாக நேரடியாகவோ) ஒரு தகவல்தொடர்பு இதில் அடங்காது; மற்றும்
- (b) பாதிக்கப்பட்ட ஒரு நபர் வழக்கறிஞராக இல்லாதவரையில், புகார் அளிப்பவர் நேரில் அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கலாம்; மற்றும்
- (c) திட்டத்தின் பிரிவு 11-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார் அளிப்பவர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்; மற்றும்
- (d) புகாரானது பழிவாங்குவதல், அற்பமான அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டதாக இருக்கக் கூடாது; மற்றும்
- (e) புகார் அளிப்பவர் முதலில் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வேறு எந்த முறை மூலமாகவோ சம்பந்தப்பட்ட ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் அளித்திருந்தார், இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன்பு அங்கு புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரர் சமர்ப்பிக்கலாம்; மற்றும்
- (f) ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற பிறகு, புகார் அளிப்பவர் 30 நாட்களுக்குள் அல்லது ரிசர்வ் வங்கி, நேஷனல் பேமென்ட்ஸ் கார்ப்பரேஷன் ஆஃப் இந்தியா அல்லது கார்டு நெட்வொர்க் வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் குறிப்பிடப்பட்ட நேரத்திற்குள் எது அதிகமாக இருந்தாலும், எந்த பதிலும் பெறவில்லை; அல்லது ஒழுங்குமுறை நிறுவனம் வழங்கிய பதில்/தீர்வில் புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை; மற்றும்
- (g) துணைப்பிரிவு (1)(f) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடு காலாவதியாகும் தேதியிலிருந்து அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து கடைசி தகவல் பெறப்பட்டத் தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள், எது பின்னர் வருகிறதோ அதற்குள், RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்-இடம் புகார் அளிக்கப்படும்; மற்றும்
- (h) புகாரானது ஏற்கனவே RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தில் நிலுவையில் இருக்கும் அதே புகாருடன் தொடர்புடையதாக இருக்கக்கூடாது, அது ஒரே புகார்

அளிப்பவரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார் அளிப்பவர்களுடன் இணைந்து வந்ததோ என்பது பொருட்படுத்தப்படாது; அல்லது

(i) புகாரானது ஏற்கனவே RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தில் தீர்வு காணப்பட்ட அல்லது விவாதிக்கப்பட்ட அதே புகாருடன் தொடர்புடையதாக இருக்கக்கூடாது, அது ஒரே புகார் அளிப்பவரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார் அளிப்பவர்களுடன் இணைந்து வந்ததோ என்பது பொருட்படுத்தப்படாது; மற்றும்

(j) அந்தப் புகாரானது, அதே குற்றச்சாட்டு/பிரச்சினையைச் சார்ந்ததாக இல்லாமல் இருக்க வேண்டும். அத்துடன் அந்த குற்றச்சாட்டு ஏற்கனவே எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் அல்லது பிற நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்ந்த அமைப்பில் நிலுவையில் இருக்கக்கூடாது.

(k) இந்த புகார், ஏற்கனவே எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் அல்லது பிற நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்ந்த அமைப்பால் முழுமையாக விசாரித்து தீர்வு செய்யப்பட்ட அதே குற்றச்சாட்டு/பிரச்சினையைச் சார்ந்ததாக இருக்கக் கூடாது. அது அதே புகார்தாரரிடமிருந்து வந்ததா அல்லது பலர் சேர்ந்து அளித்த புகாரா பொருட்படுத்தப்படாது; மற்றும்

(l) அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்கு, வரம்புச் சட்டம், 1963-இன் கீழ் குறிப்பிடப்பட்ட கால வரம்பு முடிவடையும் முன்பே, ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகார் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

விளக்கம் 1: (1)(j) மற்றும் (1)(k) உட்பிரிவுகளுக்காக, அதே குற்றச்சாட்டு/பிரச்சினையைச் சார்ந்த புகாரில், நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தில் நிலுவையில் இருக்கும் அல்லது தீர்மானிக்கப்பட்ட குற்றவியல் வழக்குகளை சேர்த்துக் கொள்ளாது. அதேபோல், குற்றவியல் சார்ந்த குற்றம் தொடர்பாக போலீசார் தொடங்கிய விசாரணையும் இதில் சேர்த்துக்கொள்ளப்படாது

(2) கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விஷயங்களைச் சேர்ந்த புகார்கள், இந்த திட்டத்தின் கீழ் பரிசீலிக்கப்படமாட்டாது:

- (a) ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தின் வர்த்தகத் தீர்மானம் அல்லது முடிவுகளைச் சார்ந்த விஷயங்கள்;
- (b) ஒரு விற்பனையாளர் மற்றும் ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு இடையேயான தகராறு;
- (c) ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தின் மேலாண்மை அல்லது நிர்வாக அதிகாரிகள் மீது உள்ள குற்றச்சாட்டுகள்/புகார்கள்;
- (d) நீதித்துறை/நீதித்துறை சார்ந்த/சட்டப்படி அமைக்கப்பட்ட அதிகாரம் அல்லது சட்ட அமலாக்க அமைப்பின் உத்தரவைப் பின்பற்றி, ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனம் எடுத்த நடவடிக்கையால் ஏற்பட்ட ஒரு குற்றச்சாட்டு/புகார்;
- (e) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை கட்டுப்பாட்டிற்குள் வராத சேவை;
- (f) ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கிடையேயான தகராறு;
- (g) ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தின் உரிமையாளர்-தொழிலாளி உறவை தொடர்பான தகராறு.
- (h) கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005-இன் பிரிவு 18-ல் தீர்வு வழங்கப்பட்ட ஒரு குற்றச்சாட்டு/புகார்; மற்றும்

(i) திட்டத்தின் கீழ் வராத, ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புடைய குற்றச்சாட்டு/புகார்.

(3) உட்பிரிவு (1)-இன் கீழ் குறிப்பிடப்பட்ட தகுதி நிபந்தனைகளைப் பூர்த்தி செய்யாத புகார்கள் மற்றும் உட்பிரிவு (2)-ல் குறிப்பிடப்பட்ட புகார்கள், மேலதிக விசாரணை ஏதும் செய்யாமல், ஆரம்பத்திலேயே ஏற்றுக் கொள்ளமுடியாததாக நிராகரிக்கப்படும். இதைப்பற்றி புகார் அளித்தவருக்கு உரிய தகவல் வழங்கப்படும்.

11. புகாரைப் பதிவு செய்வதற்கான நடைமுறை

(1) <https://cms.rbi.org.in> என்ற இணையதளம் மூலம் உங்களது புகாரை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்.

(2) புகாரை ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்டபடி, மின்னஞ்சல்³ அல்லது நேரடியாக மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையத்தில்⁴ சமர்ப்பிக்கலாம். புகார், நேரடியாக சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், புகார் அளிப்பவர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாக கையொப்பமிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். மின்னணு அல்லது நேரடி முறையில் சமர்ப்பிக்கப்படும் புகார் பிற்சேர்க்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வடிவத்தில் இருக்க வேண்டும்.

12. ஆரம்பகட்ட ஆய்வு, பராமரிப்பு மற்றும் புகார்களைப் பதிவு செய்தல்

(1) போர்டலில் பதிவு செய்யப்பட்ட புகார்கள், புகார் அளிப்பவரால் வழங்கப்பட்ட தகவல்கள் மற்றும் பதில்களின் அடிப்படையில், திட்டத்தின் அடிப்படை பராமரிப்பு தேவைகளுக்கு இணக்கமாக உள்ளதா என்பதை மட்டும் சரிபார்க்க, வரையறுக்கப்பட்ட சிஸ்டம்-அடிப்படையிலான சரிபார்ப்பு மேற்கொள்ளப்படும்.

அத்தகைய சிஸ்டம்-அடிப்படையிலான சரிபார்ப்பின் மூலம், புகாரானது பிரிவு 10-இன் கீழ் பராமரிக்க முடியாதது என்று கண்டுபிடிக்கப்பட்டால், அந்த புகார் திட்டத்தின் கீழ் பதிவு செய்யப்பட வேண்டியதல்ல என கருதப்படும். இதனால், அது ஆரம்பத்திலேயே நிராகரிக்கப்படும் மற்றும் புகார் அளித்தவருக்கு உரிய தகவல் வழங்கப்படும்.

(2) மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையம், மின்னஞ்சல் மற்றும் நேரடி முறை மூலம் பெறப்பட்ட புகார்களைச் சரிபார்த்து, திட்டத்தின் கீழ் அவற்றின் பராமரிப்புத் திறனை மதிப்பிடும். இத்தகைய பரிசோதனைகள் பராமரிப்புத் திறனை மதிப்பிடுவதற்கு மட்டுமே வரையறுக்கப்படும், மேலும் தகுதியின் அடிப்படையில் புகாரை ஆராய்வதாக இருக்காது. இது

(a) சமர்ப்பிப்பு சேவையில் எந்தக் குறைபாட்டையும் குறிக்கவில்லை மற்றும் பரிந்துரைகள், வினவல்கள் போன்றவற்றின் அடிப்படையில் இருந்தால், திட்டத்தின் கீழ் அதை "செல்லாத புகாராக" கருதி, புகார் அளித்தவருக்கு பொருத்தமான தகவல்தொடர்புடன் தொடக்கத்திலேயே அதை நிராகரிக்க வேண்டும்;

³ crpc@rbi.org.in

⁴ மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையம், 4வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, பிரிவு -17, மத்திய விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017

(b) புகார் பிரிவு 10-இல் குறிப்பிடப்பட்ட பராமரிக்க முடியாத காரணங்களில் ஒன்றின் கீழ் வந்தால், அதை மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் மூடுவதற்காக, ஆரம்பத்திலேயே நிராகரித்து, புகார் அளித்தவருக்கு உரிய தகவல் வழங்கவும்.

(அ) மற்றும் (ஆ) உட்பிரிவுகளில் உள்ள வழிகளில், சமர்ப்பிப்பு/புகார் திட்டத்தின் கீழ் பதிவு செய்யப்பட முடியாததாக கருதப்படும்.

(3) மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் செயலாக்கத்தின் போது, திட்டத்தின் பிரிவு 10-இன் கீழ் பராமரிக்க முடியாததாக தீர்மானிக்கப்பட்ட புகார்கள், ஆரம்பத்திலேயே நிராகரிக்கப்படும். அதன் காரணங்களையும் குறிப்பிட்டு உரிய தகவல் புகார் அளித்தவருக்கு வழங்கப்படும்.

ஆனால், ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநரால் தீர்மானிக்கப்படும் பிரிவு 10-இன் கீழ் உள்ள துணைப் பிரிவுகள் மட்டுமே மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையத்தால் நிராகரிக்கப்படும்.

(4) துணைப்பிரிவு (1) அல்லது துணைப்பிரிவு (2) இன் கீழ் ஒரு புகார் நிராகரிக்கப்படாவிட்டால், அது பதிவு செய்யப்பட்டு, திட்டத்தின் கீழ் ஆய்வு மற்றும் தீர்வுக்காக RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்திற்கு ஒப்படைக்கப்படும்.

(5) துணைப்பிரிவு (4) இன் கீழ் ஒரு புகாரைப் பதிவுசெய்து, அதை ரிசர்வ் வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்திற்கு அனுப்புவது என்பது பராமரிக்கக்கூடிய தன்மைக்கான தீர்மானமாகக் கருதப்படாது. ஒரு புகாரை ஆய்வு செய்ததில், பிரிவு 10-ன் கீழ் பராமரிக்க முடியாதது என கண்டறியப்பட்டால், RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம், திட்டத்தின் விதிகளின்படி புகாரை நிராகரிக்கும், அத்துடன் புகார் அளித்தவருக்கு தகுந்த தகவல் தெரிவிக்கும்.

13. தகவல் பெறும் உரிமை

(1) பிரிவு 12(4) இன் படி பதிவு செய்யப்பட்டு RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்திற்கு ஒதுக்கப்பட்ட புகாரின் நகல், பிரிவு 14(2) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கால அவகாசத்திற்குள் அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதிவை சமர்ப்பிக்க வேண்டிய உத்தரவுடன் குற்றம் சாற்றப்பட்ட ரெகுலேட் நிறுவனத்திற்கு அனுப்பப்படும்.

(2) RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம், இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் கடமைகளைச் செய்வதற்காக, குற்றம் சாற்றப்பட்ட ரெகுலேட் நிறுவனத்தையோ அல்லது சர்ச்சையில் ஒரு தரப்பாக இருக்கும் வேறு எந்த ரெகுலேட் நிறுவனத்தையோ, புகாருடன் தொடர்புடைய எந்தவொரு தகவலையும் அல்லது அதன் வசம் இருப்பதாகக் கூறப்படும் எந்தவொரு ஆவணத்தின் சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களையும் வழங்குமாறு கோரலாம்.

ஆனால், போதுமான காரணமின்றி ஒரு ரெகுலேட் நிறுவனம் கோரிக்கையை நிறைவேற்றத் தவறினால், ரெகுலேட் நிறுவனத்திடம் வழங்குவதற்கு எந்த தகவலும் இல்லை அல்லது சமர்ப்பிப்புகள் எதுவும் இல்லை என்று கருதப்படும்.

(3) RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம், தனது கடமைகளை நிறைவேற்றும் போது தனக்குத் தெரிந்த அல்லது கையகப்படுத்தப்பட்ட தகவல் அல்லது ஆவணங்களின் ரகசியத்தன்மையைப் பராமரிக்கும். மேலும், சட்டத்தின்படி வேறுவிதமாகத் தேவைப்பட்டாலோ அல்லது அத்தகைய தகவல் அல்லது ஆவணங்களை வழங்கும் நபரின்

ஒப்புதல் இல்லாமல், அத்தகைய தகவல் அல்லது ஆவணங்களை எந்தவொரு நபருக்கும் வெளியிடக்கூடாது.

இந்த துணைப்பிரிவில் உள்ள எதுவும், விசாரணையில் இரு தரப்புகள் கொடுத்த தகவல்கள் அல்லது ஆவணங்களை, இயற்கை நீதி மற்றும் நியாயம் காக்க தேவையான அளவு வரை, RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம் அவர்கள் ஒருவருக்கொருவர் பகிர்வதைத் தடுக்காது.

மேலும், இந்த துணைப் பிரிவின் விதிகள், RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம் ரிசர்வ் வங்கிக்கு தகவல் வழங்குவது அல்லது எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் அல்லது பிற நீதித்துறை/நீதித்துறை சார்ந்த அமைப்புகளின் முன் தகவலை சமர்ப்பிப்பது போன்றவற்றிற்கு பொருந்தாது.

14. புகார்களைத் தீர்த்தல்

(1) இந்தத் திட்டத்தின் நோக்கம் குறைந்த செலவில், விரைவாக தீர்வு காணுதல் என்பதால், இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமானதாக இருக்கும், மேலும் எந்தவொரு சான்று விதிகளாலும் கட்டுப்படுத்தப்படாது.

(2) புகாரைப் பெற்றவுடன், ரெகுலேட் நிறுவனம், புகாரில் உள்ள கூற்றுக்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வ பதிவை தாக்கல் செய்ய வேண்டும், அதனுடன் ஆதாரமாகக் கொண்ட ஆவணங்களின் நகல்களையும் இணைத்து, 15 நாட்களுக்குள் RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தில் தாக்கல் செய்ய வேண்டும்.

ஆனால், ரெகுலேட் நிறுவனத்தின் எழுத்துப்பூர்வ வேண்டுகோளின் பேரில், RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம், அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதில் மற்றும் ஆவணங்களை தாக்கல் செய்ய பொருத்தமாகக் கருதப்படும் கூடுதல் கால அவகாசத்தை வழங்கலாம்.

(3) ரெகுலேட் நிறுவனம், துணைப் பிரிவு (2)ல் கூறிய காலக்கெடுவில் தனது எழுத்துப்பூர்வ பதில் அல்லது ஆவணங்களை சமர்ப்பிக்காமல் விட்டால் அல்லது தவறினால், RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் பதிவில் உள்ள ஆவணங்கள்/ஆதாரங்களை அடிப்படையாக கொண்டு, ஒருதரப்பாகவே விசாரணையை நடத்தி தீர்ப்பை வழங்கலாம்.

(4) புகார் அளித்தவருக்கும் ரெகுலேட் நிறுவனத்திற்கும் இடையிலான ஒப்பந்தத்தின் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு வசதியாக, RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது RBI டெபுடி ஒம்புட்ஸ்மேன் முயற்சி செய்வார்கள். அத்தகைய நடவடிக்கைகளின் போது, புகாரில் உள்ள தரப்பினர், குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் அல்லது பொருட்களை சமர்ப்பிக்க RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தால் வழங்கப்பட்ட ஆலோசனையைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

(5) புகாரை சமரசமாக தீர்க்க உதவுவதற்காக, தேவையான சூழ்நிலைக்கு ஏற்ப RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது RBI துணை ஒம்புட்ஸ்மேன், ஒரு தரப்பில் சமர்ப்பித்த எழுத்துப்பூர்வ பதில், ஆதார ஆவணங்கள் அல்லது தொடர்புடைய தகவல்கள், புகாருடன் சம்பந்தப்பட்ட அளவு வரை மற்றொரு தரப்புக்கும் வழங்கப்படுவதை உறுதி செய்வார். மேலும், தேவையான நடைமுறைகளை பின்பற்றி, பொருத்தமான கூடுதல் நேரத்தையும் வழங்கலாம்.

(6) புகாரின் சூழ்நிலையைப் பொறுத்து, அவசியமானதாகக் கருதப்பட்டால், புகாரை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ தீர்த்து வைக்க வழிவகுக்கும் நடவடிக்கையை எடுக்க, RBI ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு எந்த நிலையிலும் ரெகுலேட் நிறுவனத்திற்கு ஆலோசனை வழங்கலாம், மேலும்

(a) ரெகுலேட்டட் நிறுவனம் நடவடிக்கை எடுத்து குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் ஆலோசனைக்கு இணங்கினால், புகார்தாரர் அதனை ஏற்றுக்கொண்டால், பிரிவு 14(8)(b) இன் கீழ் புகார் மூடப்படும்;

(b) புகார் அளித்தவர் குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் பதிலளிக்கவில்லை என்றால் அல்லது தகுதியற்றதாகக் கண்டறியப்பட்ட ஏதேனும் ஆட்சேபணையை எழுப்பினால், புகார் முறையே பிரிவு 14(8)(a) அல்லது பிரிவு 14(8)(d) இன் கீழ் மூடப்படும்.

(7) இரு தரப்பினரும் சமரசம் செய்து கொள்ளும் அளவுக்கு ஆவணங்கள்/பொருள் மற்றும் எழுத்துப்பூர்வ சமர்ப்பிப்புகள் போதுமானதாக இல்லை என்று RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்/RBI டெபுடி ஒம்புட்ஸ்மேன் கருதினால், தேவைப்பட்டால், ரெகுலேட்டட் நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளுடன் புகார் அளித்தவருக்கும் RBI ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கும் இடையே ஒரு பேச்சுவார்த்தை சந்திப்பைத் தொடங்கலாம். அத்தகைய சந்திப்பு நடத்தப்பட்டு, அது பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய வகையில் குறை தீர்க்கப்பட்டால், கூட்டத்தின் நடவடிக்கைகள் பதிவு செய்யப்பட்டு, தீர்வுக்கு அவர்கள் ஒப்புக்கொள்கிறார்கள் என்று கூறி தரப்பினரால் கையொப்பமிடப்படும்.

ஆனால், அத்தகைய பேச்சுவார்த்தை சந்திப்பு RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் முன்னிலையில், இரு தரப்பினருக்கும் நேரிலோ அல்லது ஆன்லைனிலோ நடத்தப்படும்.

(8) பிரிவு 8(5) இன் விதிகளுக்கு உட்பட்டு, புகாரை RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்/RBI டெபுடி ஒம்புட்ஸ்மேன் மூடும் போது:

(a) புகாரின் அனைத்து அம்சங்களும் ரெகுலேட்டட் நிறுவனத்தின் தலையீட்டின் பேரில் முழுமையாக தீர்க்கப்பட்டுள்ளன; அல்லது

(b) புகார் அளித்தவர் தனது குறை தீர்க்கப்பட்ட விதமும் அதன் அளவும் தமக்கு திருப்திகரமாக உள்ளதாக எழுத்து மூலம் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் (அதை RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம் பதிவு செய்யலாம்) ஒப்புக்கொண்டிருந்தால்; அல்லது

(c) புகார் அளித்தவர் தானாக முன்வந்து புகாரை வாபஸ் பெற்றுள்ளார்; அல்லது

(d) புகார் அளித்தவர் வழங்கப்பட்ட தீர்வை முழுமையாகவோ அல்லது ஒரு பகுதி அளவிலோ எதிர்த்திருந்தாலும், அந்த எதிர்ப்புகளுக்கு போதுமான காரணம் இல்லை என்று RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் கருதினால்; அல்லது

(e) ரெகுலேட்டட் நிறுவனம், புகாரில் குறிப்பிடப்பட்ட சில பிரச்சினைகளைத் தீர்த்திருந்தாலும், மீதமுள்ள பிரச்சினைகள் RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் கூற்றுப்படி, இந்த திட்டத்தின் வரம்புக்கு உட்படாதவையாகவோ, அல்லது அந்த நிறுவனத்தின் சேவையில் குறைபாடு இல்லாதவையாகவோ, அல்லது மேலும் பரிசீலிக்க வேண்டியதல்லவையாகவோ இருந்தால்.

15. RBI ஓம்புட்ஸ்மேன்-ஆல் அவார்டு செய்யப்படும்

(1) உட்பிரிவு 16ன் கீழ் புகார் நிராகரிக்கப்படாதவரை, கீழ்க்கண்ட சூழ்நிலைகளில் RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் ஒரு தீர்ப்பை (அவார்டு) வழங்குவார்:

(a) உட்பிரிவு 14(3)ல் குறிப்பிடப்பட்ட ஆவணங்கள்/தகவல்களை ரெகுலேட் நிறுவனம் வழங்காமல் இருப்பது; அல்லது

(b) RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் முன் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்களின் அடிப்படையில், உட்பிரிவு 14(8)ன் கீழ் விஷயம் தீர்மானிக்கப்படாமல் இருந்தால்.

ஒரு தீர்ப்பை வழங்குவதற்கு முன் இரு தரப்பினருக்கும் (வாய்வழியாகவோ அல்லது எழுத்து மூலமாகவோ) கேட்க நியாயமான வாய்ப்பு வழங்கப்பட்டால்.

(2) தீர்ப்பில் (அவார்டு) ரெகுலேட் நிறுவனம் தனது கடமைகளைச் சிறப்பாக நிறைவேற்ற எந்தவொரு குறிப்பிட்ட வழிகாட்டலும், இருந்தால்; மற்றும்/அல்லது, உட்பிரிவு 8(3)ல் குறிப்பிடப்பட்டபடி, புகார் அளித்தவர் அனுபவித்த எந்தவொரு நஷ்டத்திற்கு எதிராக ரெகுலேட் நிறுவனம் வழங்கவேண்டிய நஷ்டப்பணம் ஆகியவை அடங்கும்.

(3) தீர்ப்பின் நகல் புகார் அளித்தவருக்கும் ரெகுலேட் நிறுவனத்திற்கும் அனுப்பப்படும்.

(4) துணைப்பிரிவு (1)-இன் கீழ் நிறைவேற்றப்பட்ட தீர்ப்பு காலாவதியாகிவிடும், மேலும் தீர்ப்பின் நகல் கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், புகார் அளித்தவர் உரிமைகோரலை முழுமையாகவும் இறுதியாகவும் ஏற்றுக்கொண்டதற்கான கடிதத்தை சம்பந்தப்பட்ட ரெகுலேட் நிறுவனத்திற்கு சமர்ப்பிக்காவிட்டால் எந்த விளைவும் ஏற்படாது.

புகார் அளிப்பவர் பிரிவு 17-இன் துணைப்பிரிவு (3)-இன் கீழ் மேல்முறையீடு செய்திருந்தால், அவர் எந்த விதமான ஒப்புதலையும் வழங்கக்கூடாது.

(5) புகார் அளித்தவரிடமிருந்து மேல்முறையீட்டுக் கடிதம் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், ரெகுலேட் நிறுவனம் தீர்ப்பை நிறைவேற்ற வேண்டும் மற்றும் RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் நேரடியாக இணங்க வேண்டும் அல்லது பிரிவு 17-இன் விதிகளுக்கு உட்பட்டு மேல்முறையீடு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்ய வேண்டும்.

16. புகாரை ரத்து செய்தல்

(1) கீழ்க்கண்டவை கண்டறியப்பட்டால், RBI ஓம்புட்ஸ்மேன்/RBI டெபுடி ஓம்புட்ஸ்மேன் எந்த நிலையிலும் புகாரை ரத்து செய்யலாம்:

(a) உட்பிரிவு 10-இன் கீழ் இந்தப் புகார் பராமரிக்கத் தக்கது; அல்லது

(b) அந்தப் புகார் செல்லுபடியாகாது, ஏனெனில் அது சேவையில் எந்தக் குறைபாட்டையும் குறிக்கவில்லை மற்றும் பரிந்துரைகள், வினவல்கள் போன்றவற்றின் அடிப்படையில் உள்ளது; அல்லது

(c) புகாரானது திட்டத்தின் கீழ் பரிசீலிக்கப்படுகையில், அதே காரணத்துக்காக எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர், அல்லது பிற நீதிமன்ற/நீதிமன்றம் சார்ந்த அமைப்பில் வழக்குப்பதிவு செய்யப்பட்டிருந்தால்.

(2) RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் பின்வரும் காரணங்களால், ஒரு புகாரை எந்த நிலையிலும் நிராகரிக்கலாம்:

(a) சேவையில் எந்த குறைபாடும் இல்லை; அல்லது

(b) இதன் விளைவாக ஏற்படும் இழப்புக்கு கோரப்படும் இழப்பீடு, பிரிவு 8(3) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீட்டை வழங்குவதற்கான RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் அதிகாரத்திற்கு அப்பாற்பட்டது; அல்லது

- (c) புகார் அளித்தவர், புகாரைப் பற்றிய விசாரணையை போதுமான உழைப்போடு தொடரவில்லையெனில்; அல்லது
- (d) புகாருக்கான காரணம் போதுமானதாக இல்லை; அல்லது
- (e) புகாருக்கு விரிவான ஆவணங்கள் மற்றும் வாய்மொழி ஆதாரங்களின் பரிசீலனை தேவையானது, மற்றும் RBI ஒப்புட்டீஸ்மேன் முன்னிலையில் நடைபெறும் விசாரணை அத்தகைய புகாரை தீர்மானிக்கத் தகுதியானது அல்ல எனும் போது; அல்லது
- (f) புகார் அளித்தவருக்கு எந்தவிதமான நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் அல்லது சிரமம் ஏற்படவில்லை.

17. மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யுங்கள்

- (1) பிரிவு 15(1)(a)-இன் கீழ் வழங்கப்பட்ட ஒரு தீர்ப்புக்காக ரெகுலேட் நிறுவனத்திடம் மேல்முறையீடு செய்ய எந்த உரிமையும் இருக்காது.
- (2) பிரிவு 15(1)(b)-இன் கீழ் ஒரு தீர்ப்பால் பாதிக்கப்பட்ட ரெகுலேட் நிறுவனம், புகார்தாரரின் தீர்ப்பை ஏற்றுக்கொண்டதற்கான கடிதம் கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்;
- (a) ஒரு ரெகுலேட் நிறுவனத்தால், சமமான அந்தஸ்துள்ள நிர்வாக இயக்குநர்/அதிகாரிகளின் முன் அனுமதியுடன் மட்டுமே மேல்முறையீடு செய்ய முடியும்.
- (b) மேல்முறையீட்டு அதிகாரி, ரெகுலேட் நிறுவனம் குறிப்பிட்ட காலக்கட்டத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருக்கிறது என ஏற்று கொண்டால், கூடுதல் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் காலக்கெடு வழங்கலாம்.

(3) பிரிவு 15(1) இன் கீழ் ஒரு தீர்ப்பால் பாதிக்கப்பட்ட புகார் அளித்தவர், தீர்ப்பு பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

மேல்முறையீட்டு அதிகாரி, புகார் அளித்தவர் குறிப்பிட்ட காலக்கட்டத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருக்கிறது என ஏற்று கொண்டால், கூடுதல் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் காலக்கெடு வழங்கலாம்.

(4) மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் செயலகம் மேல்முறையீட்டு மனுவை ஆய்வு செய்து செயல்படுத்தும்.

(5) மேல்முறையீட்டு அதிகாரி, இருதரப்பு நியாயங்களை கேட்க நேரம் (வாய்மொழி அல்லது எழுத்துப்பூர்வ) வழங்கப்பட்ட பிறகு:

(a) மேல்முறையீட்டை ரத்து செய்யலாம்; அல்லது

(b) மேல்முறையீட்டை அனுமதித்து, RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் தீர்ப்பை ஒதுக்கி வைக்கலாம்; அல்லது

(c) மேல்முறையீட்டு ஆணையம் அவசியமானது அல்லது சரியானது என்று கருதும் உத்தரவுகளின்படி, புதிய தீர்ப்பிற்காக இந்த விஷயத்தை RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்-இடம் ஒப்படைக்கலாம்; அல்லது

(d) அவ்வாறு மாற்றியமைக்கப்பட்ட தீர்ப்பை (அவாட்டு) நடைமுறைப்படுத்துவதற்குத் தேவையான வழிமுறைகளை வழங்கலாம், தீர்ப்பை (அவாட்டு) மாற்றலாம்; அல்லது

(e) வேறு எந்தவொரு ஆணையையும் பிறப்பிக்கலாம்.

(6) மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் ஆணை, பிரிவு 15-இன் கீழ் RBI RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் பிறப்பித்த தீர்ப்பு அல்லது பிரிவு 1- இன் கீழ் புகாரை நிராகரிக்கும் ஆணை அல்லது வேறு எந்த ஆணையையும் போலவே இருக்கும்.

18. பொதுமக்கள் தெரிந்துகொள்வதற்காக திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களைக் காண்பிக்கும் ரெகுலேட் நிறுவனம்.

(1) இந்த திட்டம் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், திட்டத்தின் விதிகளை முழுமையாகவும் கவனமாகவும் பின்பற்றி, திட்டம் சரியாக செயல்பட உதவ வேண்டும். அதில் தவறினால், ரிசர்வ் வங்கி தேவையானதாக கருதும் நடவடிக்கைகளை எடுக்கலாம்.

(2) ரெகுலேட் நிறுவனம் அதன் தலைமை அலுவலகத்தில் ஒரு முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமிக்கும், அவர் ஒரு பொது மேலாளர் அல்லது அதற்கு சமமான பதவியில் இருப்பார், மேலும் ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்திற்கு எதிராகப் பதிவு செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக அதன் சார்பாக தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பாவார். முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு உதவ, செயல்பாட்டுத் திறனுக்குப் பொருத்தமாகக் கருதப்படும் பிற நோடல் அதிகாரிகளை ரெகுலேட் நிறுவனம் நியமிக்கலாம். முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் நியமனம் அல்லது தொடர்பு விவரங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், அது நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறைக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

எந்த மாற்றமும் செய்யப்படும் முன்பாக, அல்லது அவசர நிலை ஏற்பட்டால் உடனடியாக, ரிசர்வ் வங்கியின் மத்திய அலுவலகத் துறைக்கு தகவல் அளிக்க வேண்டும்.

(3) ரெகுலேட்டட் நிறுவனம், தங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, வர்த்தகப் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் கிளைகள்/இடங்களில், முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ID) மற்றும் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் முகவரி, RBI ஓம்புட்ஸ்மேன் புகார் பதிவு போர்ட்டலுக்கான (<https://cms.rbi.org.in>) இணைப்புடன், அவர்களின் வலைத்தளத்தில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.

(4) இந்தத் திட்டம் பொருந்தக்கூடிய ரெகுலேட்டட் நிறுவனம், அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள், கிளைகள் மற்றும் வர்த்தகப் பரிவர்த்தனை நடைபெறும் இடங்களில் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் பிராந்திய மொழியில் முக்கியமாகக் காட்டப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். இதனால் அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு வருகை தரும் நபர் இந்தத் திட்டம் குறித்த போதுமான தகவல்களைப் பெறுவார்.

(5) ரெகுலேட்டட் நிறுவனம், வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில் குறிப்புக்காக வழங்குவதற்காக, திட்டத்தின் நகல் அதன் அனைத்து கிளைகளிலும் கிடைப்பதை உறுதி செய்யும்.

(6) திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள், திட்டத்தின் நகல் மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களுடன், ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும்.

அத்தியாயம் V - பிற

விஷயங்கள்

19. திட்டத்தில் உள்ள சிரமங்களை நீக்குதல்

இந்தத் திட்டத்தின் விதிகளைச் செயல்படுத்துவதில் ஏதேனும் சிரமம் ஏற்பட்டால், எந்தவொரு சிரமத்தையும் நீக்குவதற்கு, இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டம், 1934, வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949, பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு முறைகள் சட்டம், 2007, கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 அல்லது திட்டத்திற்கு முரணாக இல்லாத விதிகளை ரிசர்வ் வங்கி மேற்கொள்ளலாம்.

20. ஏற்கனவே உள்ள திட்டங்களை ரத்து செய்தல் மற்றும் நிலுவையில் உள்ள நடவடிக்கைகளுக்கான விண்ணப்பம்

(1) ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணைய (ஓம்புட்ஸ்மேன்) திட்டம், 2021, ஜூலை 01, 2026 அன்று ரத்து செய்யப்படும்.

(2) ஜூலை 01, 2026 க்கு முன் பெறப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணைய (ஓம்புட்ஸ்மேன்) திட்டம், 2021 இன் கீழ் வரும் புகார்களைத் தீர்ப்பது, மேற்கூறிய திட்டத்தின் கீழ் எடுக்கப்பட்ட முடிவுகளிலிருந்து எழும் மேல்முறையீடுகள் மற்றும் அதன் கீழ் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்புகளை செயல்படுத்துவது ஆகியவை ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணைய (ஓம்புட்ஸ்மேன்) திட்டம், 2021 இன் விதிகள் மற்றும் அதன் கீழ் வெளியிடப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுறுத்தல்களால் தொடர்ந்து நிர்வகிக்கப்படும்.

பிற்சேர்க்கை

புகார் விண்ணப்பம்

RBI ஓம்புட்மேனிடம் ஆன்லைன் மற்றும் ஆஃப்லைன் புகார்களைத் தாக்கல் செய்வதற்கான படிவம்

பகுதி அ: ஒரு புகாரை நிரப்புவதற்கான வழிமுறை

தலைப்பிடப்பட்ட திட்டத்தின் கீழ் உள்ள முக்கிய கட்டாயத் தேவைகள் கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ளன, புகார்தாரர்கள் RBI ஓம்புட்மேனிடம் புகார் அளிக்கும்போது அவற்றைப் பின்பற்ற வேண்டும், மேலும் பின்பற்றப்படாவிட்டால், புகார்கள் நிராகரிக்கப்படவோ / மூடப்படவோ வழிவகுக்கும் (திட்டத்தின் முழு உரையைக் காண, <https://cms.rbi.org.in> இல் அணுகலாம்):

1. புகார் அளிப்பவர் முதலில் தனது புகாரை, அவர் புகார் அளிக்கும் ரெகுலேட் நிறுவனத்திடம்தான் தாக்கல் செய்ய வேண்டும். அவ்வாறு இல்லாமல், ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக புகார் அளிக்கப்பட்டால், அத்தகைய புகார்கள் மீது எந்த நடவடிக்கையும் எடுக்கப்படாது.

புகார் அளிப்பதற்கான கால வரம்புகள்

2. பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் RBI ஓம்புட்மேனிடம் புகார் அளிக்கலாம்:
 - (i) ரெகுலேட் நிறுவனத்திடமிருந்து RBI/NPCI/கார்டு நெட்வொர்க் வழிகாட்டுதல்களால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் (பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்) அல்லது ரெகுலேட் நிறுவனத்தால் புகார் பெறப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், எது பின்னர் வருகிறதோ அதுவரை எந்த பதிலும் பெறப்படவில்லை; அல்லது ரெகுலேட் நிறுவனத்திடமிருந்து பெறப்பட்ட பதில்/தீர்வில் புகார் அளித்தவர் திருப்தி அடையவில்லை; மற்றும்
 - (ii) மேலே (i) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடு காலாவதியாகும் தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ரெகுலேட் நிறுவனத்திடமிருந்து கடைசி தகவல் தொடர்பு தேதி, எது பின்னர் வருகிறதோ அதற்குள் RBI ஓம்புட்மேனிடம் புகார் அளிக்கப்படலாம்; மற்றும்;
 - (iii) அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்கு, வரம்புச் சட்டம், 1963-இன் கீழ் குறிப்பிடப்பட்ட கால வரம்பு முடிவடையும் முன்பே, ரெகுலேட் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகார் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

புகாரைப் பதிவு செய்வதற்கு ஒரு வழக்கறிஞரின் உதவியைப் பயன்படுத்துதல்

3. ஒரு புகார் அளிப்பவர் RBI ஓம்புட்மேன் முன் தனது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியாகச் செயல்பட மற்றொரு நபரின்/நபர்களின் உதவியைப் பயன்படுத்தலாம், ஆனால் அந்த நபர்/நபர்கள் ஒரு வழக்கறிஞராக இருக்கக்கூடாது.

திட்டத்தின் கீழ் அனுமதிக்கப்படும் இழப்பீட்டுத் தொகை

4. "(i) திட்டத்தின் கீழ் பரிசீலிக்கக்கூடிய தகராறில் உள்ள தொகைக்கு வரம்பு இல்லை."

(ii) இந்தத் திட்டம் ₹30 லட்சம் வரையிலான விளைவு சார்ந்த இழப்புகளுக்கு இழப்பீடு வழங்க அனுமதிக்கிறது.

(iii) இந்தத் திட்டம் புகார்தாரரால் ஏற்படும் துன்பம்/மன வேதனைக்கு ₹3 லட்சம் வரை இழப்பீடு வழங்க அனுமதிக்கிறது.

புகாரை விண்ணப்பிப்பதற்கு தேவையான ஆவணங்கள்

5. புகார் அளிக்க பொதுவாக பின்வரும் ஆவணங்கள் தேவைப்படும், மேலும் புகார் படிவத்தை நிரப்புவதற்கு முன் அவற்றை தயாராக வைத்திருக்க வேண்டும்:
- a) நிறுவனத்திடம் தாக்கல் செய்யப்பட்ட புகாரின் நகல்
 - b) நிறுவனத்திடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலின் நகல் (பெறப்பட்டிருந்தால்)
 - c) புகாருடன் தொடர்புடைய வேறு ஏதேனும் ஆவணங்கள்.

ஒரு புகாரை எங்கு/எப்படி மேற்கொள்ள வேண்டும்

6. RBI ஓம்புட்ஸ்மேனிடம் புகார் மூன்று வழிகளில் தாக்கல் செய்யப்படலாம்: (i) <https://cms.rbi.org.in> என்ற ஆன்லைன் CMS போர்டல் மூலம்; (ii) அல்லது crpc@rbi.org.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்புவதன் மூலம்; அல்லது (iii) நிரப்பப்பட்ட புகார் படிவத்தை துணை ஆவணங்களுடன் தபால்/கூரியர் மூலம் பின்வரும் முகவரிக்கு அனுப்புவதன் மூலம்: மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுநர் மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா, மைய விஸ்டா, செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017.

மேற்படி தகவல்களை எங்கு/எப்படி பெறலாம்

7. புகார் அளிப்பவர்கள் திட்டம் மற்றும் புகார் அளிக்கும் செயல்முறை பற்றி அறிந்து கொள்ள, டோல்ஃப்ரீ எண் 14448 உடன் கூடிய இண்டெராக்டிவ் வாய்ஸ் ரெஸ்பான்ஸ் சிஸ்டம் (IVRS) கொண்ட தொடர்பு மையம் 24x7 வேலை செய்கிறது. தொடர்பு மைய ஊழியர்களுடன் இணைவதற்கான வசதி திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை, தேசிய விடுமுறை நாட்களைத் தவிர, காலை 8:00 மணி முதல் இரவு 10:00 மணி வரை ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் பத்து பிராந்திய மொழிகளில் கிடைக்கிறது.

பகுதி ஆ: RBI ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் அனுப்ப வேண்டியா (பதிவு செய்யப்பட வேண்டிய)
புகார் விண்ணப்பம்

[திட்டத்தின் உட்பிரிவு 11(2)]

(புகார் அளிப்பவரால் நிரப்பப்பட வேண்டும்)

குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இடங்களைத் தவிர, அனைத்து ஃபீல்டுகளும் கட்டாயமாகும்.

RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்

அம்மா/ஐயா

அறிவிப்பு - புகார் தீர்வு காணும் நோக்கத்திற்காக எனது தனிப்பட்ட தரவைச் சேகரித்தல், செயலாக்குதல், சேமித்தல் மற்றும் பயன்படுத்துவதற்கு இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக்கு எனது இலவச, குறிப்பிட்ட மற்றும் தகவலறிந்த ஒப்புதலை இதன் மூலம் வழங்குகிறேன் (தயவுசெய்து டிக் செய்யவும்)

ஆம்	இல்லை

(I) புகார் அளிப்பவரின் விவரங்கள்:

1. புகார் அளிப்பவரின் வகை (பெட்டியில் ஒரு டிக் செய்து ஒன்றை மட்டும் தேர்ந்தெடுக்கவும்):

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| i. தனிநபர் | <input type="checkbox"/> |
| ii. உடல் ஊனமுற்றோர் | <input type="checkbox"/> |
| iii. மூத்த குடிமகன் | <input type="checkbox"/> |
| iv. தனிநபர் - தொழில் | <input type="checkbox"/> |
| v. புரொபரைட்டர்ஷிப் | <input type="checkbox"/> |
| vi. பார்ட்னர்ஷிப் | <input type="checkbox"/> |
| vii. MSME | <input type="checkbox"/> |
| viii. சங்கம் | <input type="checkbox"/> |
| ix. அறக்கட்டளை | <input type="checkbox"/> |
| x. லிமிடெட் நிறுவனம் | <input type="checkbox"/> |
| xi. அரசுத் துறை | <input type="checkbox"/> |
| xii. PSU | <input type="checkbox"/> |

2. புகார் அளித்தவரின் பெயர்.....

3. வயது (ஆண்டுகள்)..... (கட்டாயமில்லை) பாலினம் (கட்டாயமில்லை)

4. மொபைல் எண்.....

5. மின்னஞ்சல் முகவரி (இருந்தால்)
6. புகார் அளிப்பரின் முழு அஞ்சல் முகவரி

.....
 மாவட்டம்..... மாநிலம்.....
 பின்கோடு.....

(II) புகார் அளித்தவரின் விவரங்கள்

குற்றம் சாற்றப்படு வது	ரெகுலேட்டட் நிறுவனத்தின் (RE) பெயர்	புகார் எண்/ RE ஆல் ஒதுக்கப்பட்ட ஒப்புதல் எண்	கிளை அமைந்துள்ள இடம் (நகரம், மாநகரம், கிராமம், முதலியன), முகவரி, PIN

- a) மேலே (II)-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள RE-இல் உங்களுக்கு கணக்கு உள்ளதா? ஆம்/இல்லை
- b) ஆம் எனில், உங்கள் புகார் உள்ள கணக்கு எண்ணை
(சேமிப்பு/கடன்/ATM/டெபிட்/கிரெடிட் கார்டு) வழங்கவும் (ஒன்றுக்கு மேற்பட்டவற்றை டிக்
செய்யலாம்).
.....
- c) RE-யிடம் புகார் அளித்த தேதி..... (புகாரின் நகலை
இதனுடன் இணைக்கவும்)
- d) பரிவர்த்தனை தேதி, குறிப்பு எண் மற்றும் விவரங்கள், இருந்தால்
.....
- e) RE-யிடமிருந்து ஏதாவது பதில் வந்ததா? ஆம்/இல்லை (ஆம் எனில்,
பெறப்பட்ட பதிலின் நகலை இணைக்கவும்)
- f) கீழே உள்ள பொருத்தமான பெட்டியை (ஆம் அல்லது இல்லை) டிக் செய்யவும்:

(i)	உங்கள் புகார் ஏற்கனவே ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் நீதித்துறை அல்லது நீதித்துறை சார்ந்த அமைப்பின் முன் தீர்க்கப்பட்டுள்ளதா அல்லது நிலுவையில் உள்ளதா? (இங்கு குறிப்பிடப்பட்ட இதே காரணத்திற்காக)	ஆம்	இல்லை
(ii)	உங்கள் புகார் ஒரு வழக்கறிஞர் மூலமாகச் மேற்கொள்ளப்படுகிறதா?	ஆம்	இல்லை
(iii)	(ii)-க்கான பதில் ஆம் எனில், நீங்கள் தான் புகார்தாரரா?	ஆம்	இல்லை

(iv)	உங்கள் புகார் ஏற்கனவே RBI ஓம்புட்ஸ்மேன்-ஆல் கையாளப்பட்டதா அல்லது அதே காரணத்திற்காக/RBI ஓம்புட்ஸ்மேனிடம் நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டிய காரணத்திற்காக நிலுவையில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(v)	புகார் அளித்தவர் அந்த RE இன் ஊழியரா, மேலும் புகார் முதலாளி-பணியாளர் உறவை உள்ளடக்கியதா?	ஆம்	இல்லை

குறிப்பு: நீங்கள் (i), (iv), அல்லது (v) க்கு "ஆம்" என்று பதிலளித்திருந்தால், அல்லது (ii) க்கு "ஆம்" என்றும் (iii) க்கு "இல்லை" என்றும் பதிலளித்திருந்தால், உங்கள் புகார் திட்டத்தின் கீழ் ஏற்றுக் கொள்ளப்படாது மற்றும் பதிவு செய்யப்படாது.

g) உங்களது புகார் எதன் அடிப்படையிலானது (தயவுசெய்து ஒன்றைத் தேர்ந்தெடுக்கவும் - பெட்டியில் டிக் செய்யவும்) - (இந்த கேள்விக்கான பதில் புகார் அளிப்பவரின் விருப்பத்திற்குரியது)

- i. ATM/டெபிட் கார்டுகள்
- ii. வங்கி உத்தரவாதங்கள்/ கடன் கடிதம் மற்றும் ஆவண கிரெடிட்கள்
- iii. கிரெடிட் கார்டுகள்
- iv. வைப்பு கணக்கு (சேமிப்பு மற்றும் நடப்பு) - கணக்குகளைத் திறத்தல்/ செயல்படுத்துதல் குறித்த புகார்கள் உட்பட.
- v. இன்டெர்நெட்/மொபைல்/எலெக்ட்ரானிக் பேங்கிங்
- vi. கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் (வசூலிப்பு ஏஜென்ட்கள்/ நேரடி விற்பனை ஏஜென்ட்கள் மீதான புகார்கள், துன்புறுத்தல், நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டைப் பின்பற்றாதது போன்றவை உட்பட)
- vii. ரூபாய் நோட்டுகள் மற்றும் நாணயங்கள்
- viii. துணை வங்கி தயாரிப்புகள்
- ix. தவறாக விற்பனை செய்தல்
- x. மூத்த குடிமக்களுக்கான ஓய்வூதியங்கள் மற்றும் வசதிகள்
- xi. KYC புதுப்பித்தல் தொடர்பான சிக்கல் (கணக்குகளை முடக்குவது உட்பட)
- xii. வளாகம் தொடர்பான சிக்கல்கள்
- xiii. பணியாளர் நடத்தை
- xiv. பணம் அனுப்புதல் மற்றும் ஆவணங்களை சேகரித்தல் (காசோலைகள்/ வரைவோலைகள்/ பில்கள் மற்றும் பிற இயற்பியல் முறைகள்)
- xv. வரி தொடர்பான/ அரசாங்கத் தொழில்
- xvi. மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கான வசதிகள்

h) சர்ச்சைக்குரிய பொருளின் விவரங்கள் (கார்டு/கடன் கணக்கு/லாக்கர் போன்றவை)
உட்பட புகாரின் சுருக்கமான விவரங்களை வழங்கவும்:

(இடம் போதுமானதாக இல்லாவிட்டால், தயவுசெய்து ஒரு தனி தாளை இணைக்கவும்.)

.....
.....
.....

i) RBI ஒம்புட்ஸ்மேனிடமிருந்து கோரப்படும் நிவாரணம் என்ன:

.....
.....
.....

j) RE உங்களுக்கு ஏதாவது இழப்பீடு வழங்க வேண்டும் என விரும்புகிறீர்களா?

ஆம் / இல்லை. ஆம் எனில், இழப்பீட்டு விவரங்களைத் தரவும்:

- i. இதன் விளைவாக ஏற்பட்ட இழப்புக்கு, ஏதேனும் இருந்தால்: (அதிகபட்சம் ரூபாய் 30 லட்சம்)
- ii. நேரம் இழப்பு, ஏற்பட்ட செலவுகள், துன்பம் மற்றும் மன வேதனை, ஏதேனும் இருந்தால் (அதிகபட்சம் ₹3 லட்சம்)

மேலே (j) இல் உள்ள உங்கள் கூற்றை ஆதரிக்கும் ஆவணங்கள்/சான்றுகள் ஏதேனும் இருந்தால், அவற்றின் பட்டியல், இதன் விளைவாக ஏற்படும் இழப்புக்கு கோரப்பட்ட இழப்பீட்டுக்கான கணக்கீடுகள் உட்பட. (நகல்/நகல்களை இணைக்கவும்)

அறிவிப்பு

மேலே கொடுக்கப்பட்டுள்ள தகவல்கள் உண்மையானவை மற்றும் சரியானவை என்று புகார் அளிப்பவரான நான்/நாங்கள் அறிவிக்கிறோம்.

உங்களது உண்மையுள்ள

(புகார் அளிப்பவர்/அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியின் கையொப்பம்)

அங்கீகாரம்

புகார் அளிப்பவர் தனது சார்பாக ஒரு பிரதிநிதியை RBI ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் நியமிக்க விரும்பினால், பின்வரும் அறிவிப்பைச் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்:

நான்/நாங்கள் இதன்மூலம் திரு/திருமதி அவர்களை எனது/எங்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியாக RBI ஒம்புட்ஸ்மேனின் முன் ஆஜராகி சமர்ப்பிப்பதற்காக பரிந்துரைக்கிறேன், அவருடைய தொடர்பு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

முழு முகவரி

.....

.....

..... பின்கோடு.....

மொபைல் எண்

மின்னஞ்சல் முகவரி.....

(புகார் அளிப்பவரின் கையொப்பம்)

புகார் அளிப்பவரின் பெயர்:

ஒதுக்கப்பட்ட புகார் எண்:

(ஒருவேளை அங்கீகாரம் பின்னர் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால்)