

முக்கிய அம்சங்கள்: ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்ப்பாயம் திட்டம், 2021

- இந்த ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்ப்பாயம் திட்டம் - 2021, நவம்பர் 12, 2021 முதல் செயல்பாட்டுக்கு வருகிறது.
- இந்தியா முழுவதிலிருந்து புகார்களைப் பெறுவதற்காக, சண்டிகரில் மையப்படுத்தப்பட்ட புகார்களைப் பெறுதல் மற்றும் பரிசீலனை மையத்தை (CRPC) ரிசர்வ் வங்கி அமைத்துள்ளது.
- ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் பல்வேறு சேவைகளைப் பயன்படுத்தும் வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைத் தீர்க்கும் வழிமுறையை வலுப்படுத்துவதை இந்தத் திட்டம் உறுதிப்படுத்துகிறது.
- சேவைக் குறைபாடு காரணத்தால் பாதிக்கப்பட்ட எந்த ஒரு வாடிக்கையாளரும் (எந்த ஒரு நிதிச் சேவையிலும் ஒரு குறைபாடு அல்லது போதாமை இருந்தால், சம்பந்தப்பட்ட வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம், சட்டப்பூர்வமாகவோ அல்லது வேறு வகையிலோ வழங்க வேண்டும். அது, அந்த வாடிக்கையாளருக்கு நிதி அல்லது சேதத்தையோ ஏற்படுத்தலாம் அல்லது ஏற்படுத்தாமல் போகலாம்) எழுத்துப்பூர்வமாக அல்லது இத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிக்கலாம்.
- குறை தீர்ப்பாயத்தின் முன் கொண்டுவரப்படும் பிரச்சனையில் குறிப்பிடப்படும் பணத்துக்கு எந்த வரம்பும் இல்லை என்பதால், குறை தீர்ப்பாயம் இழப்பீடு வழங்க உத்தரவிடலாம். அதாவது, புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட இழப்புகளுக்கு 20 லட்ச ரூபாய் வரை இழப்பீடு வழங்க குறை தீர்ப்பாயத்துக்கு அதிகாரம் உண்டு. மேலும், புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட நேர இழப்பு, செலவுகள் மற்றும் புகார்தாரர் அனுபவித்த துன்புறுத்தல்/மனவேதனை ஆகியவற்றுக்கு ஒரு லட்சம் ரூபாய் வரை இழப்பீடு பெற்றுத்தர முடியும்.
- இந்த குறை தீர்ப்பாயம், மற்ற குறை தீர்ப்பாயங்களின் அதிகார வரம்பினை ரத்துசெய்கிறது.

I. இத்திட்டத்தின் கீழ் ஏற்றுக்கொள்ள முடியாத புகார்கள், மாறாக..

- அ) புகார்தாரர், இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்துக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் அனுப்பியிருந்தால், மற்றும்
- i. அந்தப் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்தால் (NBFC) நிராகரிக்கப்பட்டிருந்தால், மற்றும் அனுப்பிய பதிலால் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்; அல்லது வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்திலிருந்து, புகார் பெறப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் அல்லது அதற்குப் பிறகும் வாடிக்கையாளர் எந்தப் பதிலும் கிடைக்கப்பெறவில்லை என்றால்; மற்றும்
 - ii. புகாருக்கு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்திலிருந்து வாடிக்கையாளர் பதில் பெற்ற ஓர் ஆண்டுக்குள் குறை தீர்ப்பாயத்தில் புகார் செய்யலாம் அல்லது, புகார் செய்த தேதியில் இருந்து ஓராண்டு மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் பதில் பெறப்படவில்லை என்றால் புகார் செய்யலாம்.
- ஆ) செய்யப்படும் புகார், ஏற்கனவே நடவடிக்கை கோரும் அதே காரணத்துக்கானதாக இல்லை என்றால்:
- i. குறை தீர்ப்பாயத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது குறை தீர்ப்பாயத்தின் நல்மதிப்பின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது பரிசீலிக்கப்பட்ட, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்ட அல்லது பெறப்படாத அல்லது ஒன்று அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட புகார்தாரர்களிடம் இருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட குழுவினர் தொடர்புடைய புகார்கள்;
 - ii. ஏதாவது ஒரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர்மன்றம் அல்லது நடுநிலையாளர் அல்லது அமைப்பு அல்லது அதிகார மையம்; அல்லது ஏதாவது ஒரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர்மன்றம் அல்லது நடுநிலையாளர் அல்லது அமைப்பு அல்லது அதிகார மையத்தின் நல்மதிப்பின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது பரிசீலிக்கப்பட்ட, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்ட அல்லது பெறப்படாத அல்லது ஒன்று அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள் / குழுவினர் தொடர்புடைய புகார்கள்.
- இ) கெட்ட நோக்கம் கொண்ட, முக்கியத்துவம் இல்லாத, தொந்தரவு செய்யும் தன்மை இல்லாத புகார்கள்;

- ஈ) உரிமைகோரல்களுக்கு, வரம்புச் சட்டம், 1963-ன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலாவதி காலம் முடிவதற்குள் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்திடம் செய்யப்பட்ட புகார்;
- உ) இத்திட்டத்தின் பிரிவு 11-ல் குறிப்பிட்டிருப்பதுபோல், அனைத்துத் தகவல்களையும் புகார்தாரர் கொடுத்திருந்தால்;
- ஊ) புகார்தாரரால் நேரடியாகவோ அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத பிரதிநிதியின் மூலமோ அளிக்கப்படும் புகார்கள். இதில் வழக்கறிஞரே பாதிக்கப்பட்டவராய் இருப்பின் புகார் அளிக்கலாம்.

II. எந்தப் புகாரும், இத்திட்டத்தின் கீழ் செல்லத்தக்க விஷயங்களில் சேவைக் குறைபாட்டுக்கானதாக இருக்கக் கூடாது.

- அ) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்தின் வணிகத்தீர்ப்பு / வணிக முடிவு;
- ஆ) வணிகருக்கும் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்துக்கும் இடையே அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான பிரச்சனைகள்;
- இ) குறை தீர்ப்பாயத்துக்கு நேரடியாகத் தெரிவிக்காத குறை;
- ஈ) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
- உ) சட்டபூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரிகளின் ஆணைக்கிணங்க வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் எடுத்த நடவடிக்கைகளுக்கு எதிரான புகார்கள்;
- ஊ) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத சேவை;
- எ) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கு இடையேயான பிரச்சனை; மற்றும்
- ஏ) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களின் முதலாளி - தொழிலாளி தொடர்புடைய பிரச்சனை.

● இத்திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகாரைப் பதிவு செய்வது எப்படி?

- அ) <https://cms.rbi.org.in> என்ற இணையதளத்தின் வழியே ஆன்லைனில் புகார் பதிவு செய்யலாம்.
- ஆ) ரிசர்வ் வங்கி அறிவித்துள்ள மையப்படுத்தப்பட்ட புகார்களைப் பெறுதல் மற்றும் பரிசீலனை மையத்துக்கு (CRPC) நேரடியாகவோ, எலக்ட்ரானிக் முறையிலோ புகாரை அனுப்பலாம்.

புகார். நேரடியாகப் பதிவு செய்யப்படுவதாக இருந்தால், அதில் புகார்தாரரோ அல்லது அதிகாரப்பூர்வ பிரதிநிதியோ கையொப்பம் போட்டிருக்க வேண்டும். எலக்ட்ரானிக் முறையிலோ நேரடியாகவோ பதிவு செய்வதாக இருந்தால், ரிசர்வ் வங்கி குறிப்பிட்டுள்ள வடிவத்திலும், கேட்கப்படும் அனைத்துத் தகவல்களும் கட்டாயம் இருக்க வேண்டும்.

புகார் படிவத்தை <https://www.veritasfin.in/contact-us.php> என்ற இணைய முகவரியிலிருந்து பெற்றுக்கொள்ளலாம்.

● மேல்முறையீட்டு ஆணையத்திடம் முறையீடு

குறை தீர்ப்பாயத்தின் அதிகாரியால் புகார் நிராகரிக்கப்பட்டிருந்தாலோ அல்லது அவர் வழங்கிய நிவாரணத்தினாலோ புகார்தாரர் திருப்தியளிக்கவில்லை என்றால், அதிகாரியின் பதில் கிடைக்கப்பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்திடம் முறையீடு செய்யலாம்.

மேல்முறையீட்டு ஆணையமானது, புகார்தாரர் மேல்குறிப்பிட்ட 30 நாள் காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்குப் போதுமான காரணம் இருப்பதாகத் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாத கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

மேலும் விவரங்களுக்கு, நிறுவனத்தின் <https://www.veritasfin.in/contact-us.php> என்ற இணையத்தளத்திலோ அல்லது ரிசர்வ் வங்கியின் <http://www.rbi.org.in> என்ற இணையத்தளத்திலோ முழுமையாகத் தெரிந்துகொள்ளலாம்.