

## ரிசர்வ் பேங்க் – ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2021 – சிறப்பு அம்சங்கள்

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம் 2021, 12, நவம்பர் 2021 முதல் அமலில் இருக்கிறது. இத்திட்டம் “ஒரே நாடு ஒரே குறைதீர்ப்பாளர்” என்ற அணுகலைக் கடைப்பிடித்து ஆர்பிஐ –ன் குறை தீர்ப்பு முறைமை சட்ட ஆட்சி எல்லையை நடுநிலையாக்கி நடுநிலையாக்கி இருக்கிறது. இது இப்போது ஆர்பிஐ –ன் மூன்று குறை தீர்ப்பு திட்டங்களான (அ) வங்கியியல் குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2006 (The Banking Ombudsman Scheme-2006) , (ஆ) வங்கியியல் சாராத நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்புத் திட்டம் 2018 (The Ombudsman Scheme for Non Banking Financial Companies-NBFCs), மற்றும் (இ) இலக்கமுறை பரிமாற்றங்களுக்கான குறைதீர்ப்புத் திட்டம்-2019 (Ombudsman Scheme for Digital Transactions-2019)ஆகியவற்றை ஒருங்கிணைத்து இருக்கிறது.

### ➤ **பொருந்தும் தன்மை:** இந்தத் திட்டம் பின்வரும் சீரமைக்கப்பட்ட வங்கியியல் சாராத நிதி நிறுவனங்களை உள்ளடக்கி இருக்கிறது.

- (அ) அனைத்து வணிக வங்கிகள், பிராந்திய கிராம வங்கிகள், பட்டியலிடப்பட்ட ஆரம்ப (நகர்ப்புற) கூட்டுறவு வங்கிகள் மற்றும் மற்றும் கடந்த நிதியாண்டில் தணிக்கை செய்யப்பட இருப்பு நிலைக் குறிப்பில் அந்த தேதியில் வைப்புத் தொகை ரூ. 50 கோடியும் அதற்கு மேலும் உள்ள பட்டியலிடப்படாத ஆரம்ப (நகர்ப்புற) வங்கிகள்;
- (ஆ) அனைத்து வங்கியியல் சாராத நிதி நிறுவனங்கள் ( வீட்டுக் கடன் நிதி நிறுவனங்களைத் தவிர்த்து) (1)வைப்புகளை (deposits) ஏற்றுக்கொள்ள அனுமதிக்கப்பட்டவை,அல்லது (2) கடந்த நிதியாண்டில் தணிக்கை செய்யப்பட இருப்பு நிலைக் குறிப்பில் அந்த தேதியில் ரூ. 100 கோடியும் அதற்கு மேலும் வாடிக்கையாளர் சேவை உள்ளவை;
- (இ) இந்தத் திட்டத்தின் கீழே வரையறுக்கப்பட்ட அனைத்து திட்ட பங்கேற்பாளர்களும்.

### ➤ **இந்தத் திட்டத்தின் கீழே குறைதீர்க்கும் நடைமுறை**

- (அ) **புகாரின் அடிப்படை:** ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் (Regulated Entity- RE) சேவையில் குறை ஏற்படுத்தக்கூடிய எந்த ஒரு செயல் / விடுதல் பற்றி தனிப்பட்ட முறையிலோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி - “அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி” என்றால் வழக்கறிஞரைத் தவிர்த்து ( வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்டவராக இருந்தால் தவிர) முறையாக நியமிக்கப்பட்டு மற்றும் புகாரை குறைதீர்ப்புத் திட்டத்தின் நடைமுறைகளுக்கு பிரதிநிதித்துவம் செய்ய எழுத்து மூலமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு நபர்.
- (ஆ) **சேவையில் குறைபாடு :** என்றால் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்படி வழங்க வேண்டியதில் குறைபாடு அல்லது அல்லது நிதிச் சேவையில் அல்லது அதுபோன்ற பிற சேவையில் குறைபாடு அல்லது அதனால் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி நிதி இழப்போ அல்லது சேதமோ ஏற்படுத்தலாம் அல்லது ஏற்படுத்தாமல் இருக்கலாம்.

### (இ) **தவிர்த்திடத்தின் கீழே வராத புகார்கள்:**

- (1) புகார்தாரர் இந்தத் திட்டத்தின் கீழே புகார் செய்வதற்கு முன்னர் சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் நிறுவனத்திடம் எழுத்து மூலமாக புகார் செய்து
- (அ) ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு இருந்தால் இருந்தால் மேலும் புகார்தாரருக்கு பதிலால் திருப்தி ஏற்படவில்லை என்றால்; அல்லது ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், மேலும்
- (ஆ) புகார்தாரர் ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகார் மீது பதிலைப் பெற்று ஒரு ஆண்டுக்குள் அல்லது புகார் அல்லது புகார் செய்த ஒரு ஆண்டு30 நாட்களுக்குள் பதிலே பெறவில்லை என்றால்

- (2) புகார் நடவடிக்கைக்கான அதே காரணத்தைப் பற்றியது இல்லை, ஏற்கனவே அது:

(அ) ஒரு குறை தீர்ப்பாளரிடம் நிலுவையாக இருக்கும்போது அல்லது ஒரு குறை தீர்ப்பாளரால் தீர்க்கப்பட்டிருந்தாலோ தீர்க்கப்பட்டிருந்தாலோ அல்லது தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்பட்டு இருந்தாலோ புகார்தாரரிடம் இருந்து அதே அதே புகார் பெற்று இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும் அல்லது ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களிடம் இருந்து அல்லது அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினர் சம்பந்தப்பட்டு இருந்தாலோ;

(ஆ) எந்த ஒரு நீதி மன்றத்திலோ, தீர்ப்பாயத்திலோ, அல்லது மத்தியஸ்தரிடமோ அல்லது எந்த ஒரு மன்றத்தில் அல்லது அல்லது ஆணைக்குழுவிடம் நிலுவையில் இருந்தாலோ அல்லது எந்த ஒரு நீதி மன்றத்தால், தீர்ப்பாயத்தால், அல்லது மத்தியஸ்தரால், அல்லது எந்த ஒரு மன்றத்தால் அல்லது ஆணைக்குழுவால் தீர்க்கப்பட்டு இருந்தால் அல்லது தகுதியின் தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்பட்டு இருந்தால், புகார்தாரரிடம் இருந்து அதே புகார் பெற்று இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும் அல்லது ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களிடம் இருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மேற்பட்ட தரப்பினர் சம்பந்தப்பட்டு இருந்தாலோ.

(3) புகார் தீட்டுவதாக இல்லாமல் அற்பத்தனமாக இருத்தல் அல்லது கோப மூட்டுவதாக இருத்தல்

(4) புகார் ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் வரையறைச் சட்டம் 1963 ன் படி இது போன்ற கோரிக்கைகளுக்காக கோரிக்கைகளுக்காக வரையறுக்கப்பட்ட காலாவதி காலத்திற்கு முன்னர் செய்யப்படும் போது,

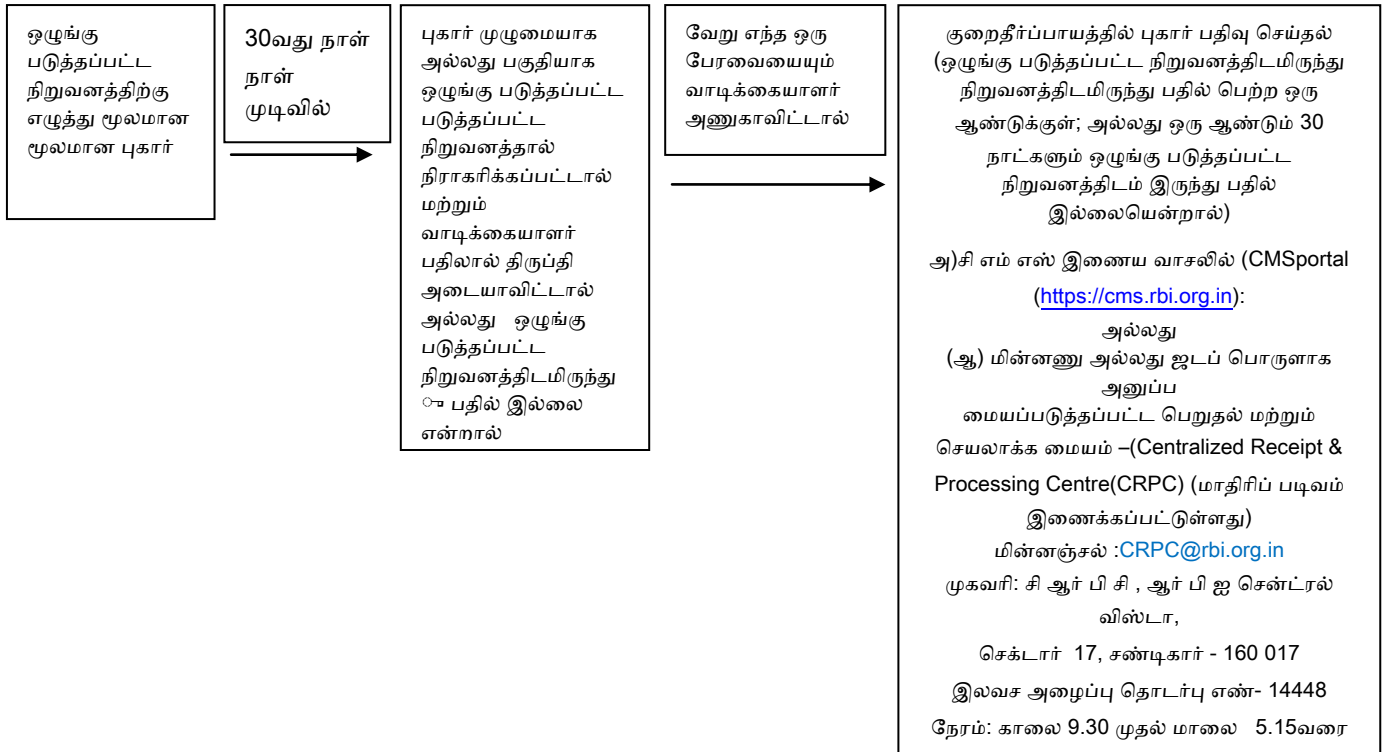
(5) திட்டத்தின் விதிப்பிரிவு 11ல் குறித்தபடி புகார்தாரர் முழு தகவல்களையும் வழங்கும்போது;

(6) புகார்தாரரால் புகார் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக மூலமாக சமர்ப்பிக்கப் படும்போது பாதிக்கப்பட்ட நபர் வழக்கறிஞராக இருந்தால் தவிர.

(உ)இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகாரை ஏற்றுக்கொள்ள முடியாத காரணங்கள் பின்வரும் விஷயங்களால் –

1. வணிகத் தீர்ப்பு / ஒரு ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிக ரீதியிலான முடிவுகள்;
2. வெளியே வேலை கொடுக்கும் (Outsource) ஒப்பந்தம் சம்பந்தமாக ஒரு விற்பனையாளருக்கும் ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையில் ஏற்படும் தாவா
3. குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக புகார் செய்யாத குறைகள்
4. நிர்வாகம் அல்லது ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான புகார்கள்.
5. சட்டப்படி அல்லது சட்ட அமுலாக்க அதிகாரிகளின் ஆணைக்கிணங்க ஆரம்பிக்கப்பட்ட செயலில் தாவா.
6. ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை ஆதிக்க வரம்பிற்கு உட்படாத சேவைகள்
7. ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையேயான தாவா மற்றும்
8. ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவன பணியாளர் மற்றும் பணியாளிப்பவர்களுக்கிடையே உள்ள உறவில் ஏற்படும் தாவா தாவா
9. கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம் 2005 பிரிவு 18-ன் படி நிவாரணம் குறிப்பிடப்பட்ட தாவா, தாவா, மேலும்
10. திட்டத்தில் உட்படாத ஒரு வாடிக்கையாளருக்கும் ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் உள்ளே உள்ள தாவா . தாவா .

## ➤ புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான நடைமுறை



➤ **மேல் முறையீட்டு அதிகாரிக்கு மேல்முறையீடு செய்தல் :**

- ஒரு புகார் குறை தீர்ப்பு அலுவலகத்தால் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பு அல்லது நிராகரிப்பு காரணமாக மனக்குறை ஏற்பட்டால் ஏற்பட்டால் அந்த தீர்ப்பு பெற்ற அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டை, மேலாண்மை மேலாண்மை இயக்குனர், நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை , ஆர் பி ஐ -யில் மேல் முறையீடு செய்யலாம்.
- மேல் முறையீட்டு அதிகாரி, குறித்த காலத்திற்குள் புகார்தாரர் மேல் முறையீடு செய்யாததற்கு தகுந்த காரணத்தின் மீது காரணத்தின் மீது திருப்தியாக இருந்தால் அவர் மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் அவகாசம் கொடுக்கலாம்.

➤ **குறைதீர்ப்பாளர் புகாரை தீர்மானிப்பது**

- சேவையில் குறைபாட்டை மட்டுமே கவனத்தில் ஏற்றுக் கொள்வார்
- குறை தீர்ப்பாளர் முன் நடைமுறை பொதுவாக சுருக்கமாக இருக்கும்.
- குறை தீர்ப்பாளர் ஒத்துப் போதல், சமரசம், மற்றும் புகார்தாரருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே தூது மூலம் தாவாவை தாவாவை தீர்ப்பதை ஊக்குவிக்கிறார். ஏதும் சமரசம் ஏற்படவில்லை என்றால் குறை தீர்ப்பாளர் தீர்ப்பு அல்லது ஆணை வழங்குவார்.
- புகார் தீர்க்கப்படுவதாக கருதப்படுவது:
  - (அ) ஒழுங்கு படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார்தாரரோடு குறை தீர்ப்பாளரின் தலையீட்டால் முடித்து வைக்கப்பட்ட வைக்கப்பட்ட போது; அல்லது
  - (ஆ) புகார்தாரர் எழுத்து மூலமாக அல்லது வேறுவிதமாக (இது பதிவு செய்யப்படலாம்) புகார் மீதான தீர்மான முறையிலும் அளவிலும் திருப்தி என்று ஒப்புக்கொண்டால்; அல்லது
  - (இ) புகார்தாரர் புகாரை தானே முன்வந்து புகாரை திரும்பப் பெற்றுக்கொண்டால்.

**குறிப்பு:**

- இது ஒரு தாவாவுக்கான மாற்று தீர்மான இயக்க முறை (Alternate Dispute Resolution mechanism).
- புகார்தாரர் நீதிமன்றம் , தீர்ப்பாயம், அல்லது நடுவனர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரத்தை அணுக முழு முழு சுதந்திரம் இருக்கிறது.
- துணை குறை தீர்ப்பாளர் அல்லது தீர்ப்பாளர் எந்த ஒரு நிலையிலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம் என்று தோன்றுவதற்கான தோன்றுவதற்கான நிலைகளாவன; (அ) துணை விதி 10-ன் கீழ் வராது அல்லது (ஆ) ஆலோசனை வழங்கும் தன்மையாக தன்மையாக அல்லது வழிகாட்டுதலை அல்லது விளக்கம் தேடுவதாக இருக்கும் பட்சத்தில்.
- குறை தீர்ப்பாளர் எந்த ஒரு நிலையில் புகாரை நிராகரிக்கலாம் என்றால் (அ) சேவையில் குறைபாடு இல்லை என்று அவர் அவர் கருதினால், அல்லது புகார்தாரர் எதிர்பார்க்கும் தொடர் இழப்பு (ஆ) விதி 8 (2) ன் கீழே குறிப்பிட்ட இழப்பு வரம்பு வரம்பு குறை தீர்ப்பாளரின் அதிகாரத்தைக் கடந்து அதிகமாக இருக்கும்போது, அல்லது (இ) ஒரு தக்க முயற்சியின்றி புகார்தாரரால் புகார் தொடரப்படவில்லை என்றால், அல்லது (ஈ) புகார் தேவையான காரணங்கள் இல்லாமல் இருந்தால், இருந்தால், அல்லது, (உ) புகாருக்கு விரிவான ஆவணங்கள் மற்றும் நேரடி சாட்சியங்கள் பரிசீலிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் குறை தீர்ப்பாளர் முன்னே உள்ள நடவடிக்கைகள் அத்தகைய புகாரை தீர்ப்பதற்கு உகந்ததில்லை. அல்லது (ஊ) (ஊ) குறை தீர்ப்பாளரின் கருத்துப்படி எந்த ஒரு நிதி இழப்பு அல்லது அசௌகரியமோ புகார்தாரருக்கு ஏற்படவில்லை என்று ஏற்படவில்லை என்று இருக்கும்போது.

**தயவு செய்து பார்வையிடவும்**

<https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021amendments05082022.pdf>