

## ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த தீர்ப்பாய திட்டம், 2021

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாய திட்டம், 2021 என்பது வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949 (1949 இன் 10) பிரிவு 35A, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934 (2 இன் 1934) பிரிவு 45L மற்றும் பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு முறைகள் சட்டத்தின், 2007 (51 இன் 2007) பிரிவு 18 இன் கீழ், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குபடுத்தப்படும் நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான திட்டமாகும்.

### **இந்த திட்டத்தின் கீழ் கீழ்க்கண்ட புகார்களை எழுப்பலாம் -**

- a) புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்டது, மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் மன நிறைவு அடையவில்லை; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை; மற்றும்
- b) புகாருக்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது பதில் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் குறைதீர்ப்பாயத்திடம் வழங்கப்படும்.
- c) ஒரு குறைதீர்ப்பாயத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாயத்தால் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்பட்டது,
- d) ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்த்துக்கொள்ளப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது;

- e) புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது அலைக்கழித்தல் தன்மை கொண்டது அல்ல;
- f) அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கான வரம்பு சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் வழங்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்;
- g) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்;
- h) வழக்குரைஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படலாம்.

### இந்த திட்டத்தின் கீழ் கீழே உள்ள புகார்கள் பரிசீலிக்கப்பட மாட்டாது -

- a) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;
- b) புற ஒப்படைப்பு ஒப்பந்தம் தொடர்பாக விற்பனையாளருக்கும் ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையேயான சர்ச்சை;
- c) குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத புகார்;
- d) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார்கள்;
- e) ஒரு சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்பட்ட ஒரு சர்ச்சை;
- f) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத சேவை;
- g) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையேயான சர்ச்சை; மற்றும்
- h) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-பணி வழங்குநர் உறவை உள்ளடக்கிய சர்ச்சை

### புகார் அளிக்க, பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றை நீங்கள் தேர்வு செய்யலாம் -

- a) போர்ட்டலில் உள்நுழையவும் (<https://cms.rbi.org.in>)

- b) மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தை (CRPC) கட்டணமில்லா எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளவும். – 14448
  - c) மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு தகவல் அனுப்பலாம் - crpc@rbi.org.in
  - d) "மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் - 160017" என்ற முகவரிக்கு கடிதம் எழுதி அனுப்பலாம்.
- புகார், எழுத்துப் பூர்வ ஆவண வடிவத்தில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாக கையொப்பமிடப்படும்.

**பின்வரும் நிலைகளில் புகார் தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும் -**

- a) இது குறைதீர்ப்பாயத்தின் தலையீட்டின் பேரில் புகார்தாரருடன் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் தீர்க்கப்பட்டால்; அல்லது
- b) புகார் அளித்தவர் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ (பதிவு செய்யப்படலாம்) குறையைத் தீர்ப்பதற்கான விதம் மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக இருப்பதாக ஒப்புக்கொண்டால்; அல்லது
- c) புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரை திரும்பப் பெற்று கொள்ளும் பட்சத்தில் புகார் தீர்க்கப்பட்டதாக கருதப்படும்

**இந்தத் திட்டம் நவம்பர் 12, 2021 முதல் பொருந்தும்**

**அறிவிப்பைப் பற்றிய கூடுதல் தகவல்களை ரிசர்வ் வங்கியின் கீழே உள்ள இணைப்பில் காணலாம்**

[CEPD. PRD. நவம்பர் 12, 2021 தேதியிட்ட No.S873/13.01.001/2021-22](#)

கோட்டக் மஹிந்திரா வங்கி லிமிடெட். CIN: L65110MH1985PLC038137  
பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலகம்: 27 BKC, C 27, G பிளாக், பாந்த்ரா குர்லா  
காம்ப்ளக்ஸ், பாந்த்ரா (E), மும்பை - 400051. [www.kotak.com](http://www.kotak.com)