

**ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறைத்தீர்ப்பாணைய**  
**(ஒம்புட்ஸ்மேன்) திட்டம், 2021**

வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949 (1949-இன் 10) பிரிவு 35A, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934 (2-இன் 1934) பிரிவு 45L, மற்றும் பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள் சட்டம், 2007 (51-இன் 2007) பிரிவு 18 ஆகியவற்றின்கீழ் விரைவாகவும் மற்றும் குறைந்த செலவிலும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான திட்டம்.

**அதிகாரம் I**

**தொடக்க நிலை**

**1. சிறு தலைப்பு, தொடக்கம், பரவெல்லை மற்றும் பயன்படுத்துதல்**

(1) இந்த திட்டம் ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறைத்தீர்ப்பாணைய (ஒம்புட்ஸ்மேன்) திட்டம், 2021 என்று அழைக்கப்படலாம்.

(2) இது ரிசர்வ் வங்கி குறிப்பிடும் தேதி முதல் அமலுக்கு வரும்.

(3) இது இந்தியா முழுவதும் பொருந்தும்.

(4) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934, வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949, மற்றும் பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள் சட்டம், 2007 ஆகியவற்றின் விதிகளின்கீழ் இந்தியாவில் உள்ள ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் சேவைகளுக்கு இந்த திட்டம் பொருந்தும்.

**2. திட்டத்தின் இடைநிறுத்தம்**

(1) ரிசர்வ் வங்கி, பொதுவாகவோ அல்லது எந்தவொரு குறிப்பிட்ட ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் தொடர்பாகவோ திட்டத்தின் அனைத்து அல்லது எந்தவொரு உட்பிரிவுகளின் செயல்பாட்டையும் அவ்வாறு செய்வது உகந்தது என்று மனநிறைவு அடைந்தால், ஆணையில் குறிப்பிடப்பட்ட காலத்திற்கு இடை நிறுத்தலாம்.

(2) ரிசர்வ் வங்கி, ஆணைப்படி, மேற்சொன்ன இடைநிறுத்த ஆணையை பொருத்தமானது என கருதும் காலம் வரை அவ்வப்போது நீட்டிக்கலாம்.

**3. வரையறைகள்**

(1) திட்டத்தில், சூழலுக்கு வேறு விதமாகத் தேவைப்படாவிட்டால்:

(a) "மேல்முறையீட்டு அதிகாரம் பெற்றவர்" என்றால் திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் ரிசர்வ் வங்கி துறையின் பொறுப்புடைய நிர்வாக இயக்குனர் என்று பொருள்;

(b) "மேல்முறையீட்டு அதிகாரச் செயலகம்" என்றால் திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் ரிசர்வ் வங்கியில் உள்ள துறை என்று பொருள்;

(c) "அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்றால், குறைதீர்ப்பாணையத்தின் முன்நிலையில் உள்ள நடவடிக்கைகளில் புகாரளிப்பவருடைய சார்பாக ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர, முறையாக நியமிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர் என்று பொருள்;

(d) "தீர்வளிப்பு" என்றால் திட்டத்திற்கேற்ப குறைதீர்ப்பாணையத்தால் வழங்கப்பட்ட ஒரு தீர்வளிப்பு என்று பொருள்;

(e) "வங்கி" என்பது திட்டத்தின்கீழ் விலக்கப்படாத அளவிற்கு, ஆனால் ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி தீர்மானம் அல்லது முடிவடைதல் அல்லது வழிகாட்டுதல்களின்கீழ் அல்லது வேறு எந்த வங்கியையும் உள்ளடக்காத ஒரு 'வங்கி நிறுவனம்', 'இணையான புதிய வங்கி', 'பிராந்திய கிராமப்புற வங்கி', வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949-இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி 'ஸ்டேட் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா', வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949 பிரிவு 56 (c)-இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி 'கூட்டுறவு வங்கி' என்று வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது;

(f) "புகார்" என்பது ஒரு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் தரப்பில் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் குற்றம் சாட்டி எழுத்துப்பூர்வமாக அல்லது பிற முறைகள் மூலம் பிரதிநிதித்துவம் மற்றும் திட்டத்தின்கீழ் நிவாரணம் கோருதல் என்பதாகும்;

(g) "சேவையில் குறைபாடு" என்பது ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாக அல்லது வேறுவிதமாக வழங்கத் தேவைப்படும் எந்தவொரு நிதிச் சேவையிலும் ஒரு குறைபாடு அல்லது போதாமை என்று பொருள்படும், இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதிசார் இழப்பு அல்லது சேதத்தை ஏற்படுத்தலாம் அல்லது ஏற்படுத்தாமல் இருக்கலாம்;

(h) "துணை குறைதீர்ப்பாளர்" என்பது, திட்டத்தின்கீழ் ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரையும் குறிக்கிறது;

(i) "வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம்" (என்பிஎஃப்.சி) என்பது திட்டத்தின்கீழ் விலக்கப்படாத அளவிற்கு, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934 45-1 (f) பிரிவின்கீழ் வரையறுக்கப்பட்ட மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள ஒரு என்பிஎஃப்.சி, ஆனால் ஒரு முக்கிய முதலீட்டு நிறுவனம் (சிஐசி), ஒரு உள்கட்டமைப்பு கடன் நிதி-வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் (ஐடிஎஃப்-என்பிஎஃப்.சி), ஒரு வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் - உள்கட்டமைப்பு நிதி நிறுவனம் (என்பிஎஃப்.சி-ஐஎஃப்.சி), தீர்மானம் அல்லது முடிவுக்கு வரும்/கலைப்புக்கு உட்பட்ட, அல்லது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்ட வேறு ஏதேனும் என்பிஎஃப்.சி ஆகியவற்றை உள்ளடக்காதது ஆகும்; விளக்கம்: சிஐசி மற்றும் ஐடிஎஃப்-என்பிஎஃப்.சி ஆகிய சொற்கள் ஆர்பிஐ-யின் வழிகாட்டுதலின்கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ள அதே அர்த்தத்தைக் கொண்டிருக்கும்.

(j) "ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம்" என்பது ஒரு வங்கி அல்லது வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் அல்லது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள ஒரு அமைப்பு சார்ந்த பங்கேற்பாளர் அல்லது திட்டத்தின்கீழ் விலக்கப்படாத அளவிற்கு அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் வேறு ஏதேனும் ஒரு நிறுவனம்;

(k) "தீர்வு" என்றால் இந்தத் திட்டத்தின் விதிகளின்படி, எளிதாக்குதல் அல்லது சமரசம் செய்தல் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரின் தரப்பினரால் செய்துகொள்ளப்பட்ட உடன்படிக்கை என்று பொருள்;

(l) "அமைப்புசார் பங்கேற்பாளர்" என்பது பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள் சட்டம், 2007-இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் சிஸ்டம் வழங்குநரைத் தவிர பணம் செலுத்தும் அமைப்பில் பங்கேற்கும் வேறு நபர் என்று பொருள்;

(m) "சிஸ்டம் வழங்குநர்" என்பது பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள் சட்டம், 2007-இன் பிரிவு 2-இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி அங்கீகரிக்கப்பட்ட பணம் செலுத்துதல் அமைப்பை இயக்கும் நபரை உள்ளடக்கியது;

(n) "ரிசர்வ் வங்கி" என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934-இன் பிரிவு 3-இன்கீழ் உருவாக்கப்பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஆகும்.

(2) திட்டத்தில் பயன்படுத்தப்படும் மற்றும் வரையறுக்கப்படாத, ஆனால் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934, அல்லது வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949, அல்லது பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள் சட்டம், 2007 அல்லது இங்கு மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சட்டங்களால் வழங்கப்பட்ட அதன் அதிகாரங்களைப் பயன்படுத்தி ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட ஒழுங்குமுறைகள் அல்லது வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது உத்தரவுகளில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள சொற்கள் மற்றும் சொற்றொடர்கள், முறையே அவற்றிற்கு ஒதுக்கப்பட்ட அர்த்தங்களைக் கொண்டிருக்கும்.

## அதிகாரம் II

### ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பாணைய திட்டம், 2021-இன்கீழ் உள்ள அலுவலகங்கள்

#### 4. குறைதீர்ப்பாளர் மற்றும் துணை குறைதீர்ப்பாளர் ஆகியோரின் நியமனம் மற்றும் பதவிக்காலம்

(1) ரிசர்வ் வங்கி ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட அதன் அதிகாரிகளை இத்திட்டத்தின்கீழ் அவர்களுக்கு ஒப்படைக்கப்பட்ட பணிகளை மேற்கொள்ள குறைதீர்ப்பாளர் (ஒம்புட்ஸ்மேன்) மற்றும் துணை குறைதீர்ப்பாளர் ஆகியோரை நியமிக்கலாம்.

(2) குறைதீர்ப்பாளர் அல்லது துணை குறைதீர்ப்பாளர் ஆகியோரின் நியமனம், பொருந்தும் வகையில், ஒரு சமயத்தில் மூன்று ஆண்டுகளுக்கு மிகாமல் இருக்க வேண்டும்.

#### 5. குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தின் இருப்பிடம்

(1) குறைதீர்ப்பாணைய அலுவலகங்கள் ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்ட இடங்களில் இருக்க வேண்டும்.

(2) புகார்களின் விரைவான தீர்வுகாணலுக்கு, குறைதீர்ப்பாணையம் புகாரைப் பொறுத்தவரையில் அவசியமானதாகவும் மற்றும் முறையானதாகவும் கருதப்படும் அத்தகைய இடங்களில் அமர்வுகளை நடத்தலாம்.

#### 6. மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுகை மற்றும் செயலாக்க மையத்தை நிறுவுதல்

(1) ரிசர்வ் வங்கி, இத்திட்டத்தின்கீழ் தாக்கல் செய்யப்படும் புகார்களைப் பெறுவதற்கும், அவற்றைச் செயல்படுத்துவதற்கும் அது முடிவு செய்யும் எந்த இடத்திலும் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுகை மற்றும் செயலாக்க மையத்தை நிறுவ வேண்டும்.

(2) திட்டத்தின்கீழ் ஆன்லைனில் செய்யப்பட்ட புகார்கள் (<https://cms.rbi.org.in>) போர்ட்டலில் பதிவு செய்யப்படும். மின்னணு முறையில் (மின்னஞ்சல்) மற்றும் தபால் மூலம் மற்றும் நேரில் வழங்கப்படும் புகார்கள், ஆய்வு மற்றும் ஆரம்ப செயலாக்கத்திற்காக ரிசர்வ் வங்கியின் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுகை மற்றும் செயலாக்க மையம் நிறுவப்பட்ட இடத்திற்கு அனுப்பப்படும்.

ரிசர்வ் வங்கியின் அலுவலகங்களில் நேரடியாகப் பெறப்படும் புகார்கள், மேலதிக நடவடிக்கைக்காக மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுகை மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு அனுப்பப்படும்.

#### 7. குறைதீர்ப்பாணைய மற்றும் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுகை மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் பணியாளர்களை பணிக்கு அமர்த்தல்

குறைதீர்ப்பாணைய மற்றும் மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுகை மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் அலுவலகங்களில் போதுமான பணியாளர்கள் இருப்பதை ரிசர்வ் வங்கி உறுதி செய்து அதற்கான செலவை ஏற்க வேண்டும்.

## அதிகாரம் III

### குறைதீர்ப்பாணையத்தின் அதிகாரங்கள் மற்றும் செயல்பாடுகள்

#### 8. அதிகாரங்கள் மற்றும் செயல்பாடுகள்

(1) சேவை குறைபாடு தொடர்பான ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களின் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை குறைதீர்ப்பாளர்/துணை குறைதீர்ப்பாளர் பரிசீலிப்பார்.

(2) குறைதீர்ப்பாணையத்தின் முன்கொண்டு வரப்படும் சர்ச்சையில் உள்ள தொகைக்கு வரம்பு இல்லை, அதற்காக குறைதீர்ப்பாணையம் தீர்ப்பளிக்க முடியும். இருப்பினும், புகாரளிப்பவருக்கு அதன் விளைவாக ஏற்படும் இழப்புகளுக்கு, ரூபாய் 20-லட்சம் வரை இழப்பீடு வழங்குவதற்கும், புகாரளிப்பவரின் நேர இழப்பு, ஏற்படும் செலவுகள் மற்றும் துன்புறுத்தல்/மன உளைச்சல் ஆகியவற்றிற்காக கூடுதலாக ஒரு லட்சம் ரூபாய் வரை இழப்பீடு வழங்குவதற்கும் குறைதீர்ப்பாணையத்திற்கு அதிகாரம் உண்டு.

(3) குறைதீர்ப்பாளருக்கு அனைத்துப் புகார்களையும் தீர்க்கும் அதிகாரம் இருக்கும் அதேவேளையில், திட்டத்தின் 10-வது உட்பிரிவில் வரும் புகார்களையும், திட்டத்தின் 14-வது உட்பிரிவின்கீழ் கூறப்பட்டுள்ள வசதி மூலம் தீர்வு காணப்பட்ட புகார்களையும் தீர்க்கும் அதிகாரம் துணை குறைதீர்ப்பாளருக்கு உண்டு.

(4) குறைதீர்ப்பாணையம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் துணை ஆளுநருக்கு, ஒவ்வொரு ஆண்டும் மார்ச் 31-ஆம் தேதியின்படி, முந்தைய நிதியாண்டில் அலுவலகத்தின் செயல்பாடுகளின் பொது மதிப்பாய்வைக் கொண்ட ஒரு அறிக்கையை அனுப்ப வேண்டும், மேலும் ரிசர்வ் வங்கி கோரும் பிற தகவல்களை அளிக்க வேண்டும்.

(5) ரிசர்வ் வங்கி, பொது நலன் கருதி அவ்வாறு செய்வது அவசியம் என்று கருதினால், அறிக்கை மற்றும் குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் இருந்து பெறப்பட்ட தகவல்களை ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் அல்லது வேறுவிதமாக, பொருத்தமானதாகக் கருதும் வகையில் வெளியிடலாம்.

## அதிகாரம் IV

### திட்டத்தின்கீழ் உள்ள குறைதீர்த்தலுக்கான நடைமுறை

#### 9. புகாரின் காரணம்

சேவையில் குறைபாட்டை விளைவிக்கும் ஒரு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது புறக்கணிப்பினால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், 3(1)(c) உட்பிரிவின்கீழ் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி, திட்டத்தின்கீழ் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கலாம்.

#### 10. புகாரை நிர்வகிக்காததற்கான காரணங்கள்

(1) சேவை குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும் திட்டத்தின்கீழ் உள்ள பின்வருவனவற்றில் இருக்கக்கூடாது:

- ஒரு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகரீதியான தீர்ப்பு/வணிகரீதியான முடிவு;
- அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான விற்பனையாளருக்கும் ஒரு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு சர்ச்சை;
- குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத குறைபாடு;
- ஒரு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைபாடுகள்;
- ஒரு சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க, ஒரு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் ஒரு சர்ச்சை;
- ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை;
- ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையே ஒரு சர்ச்சை; மற்றும்
- ஒரு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவை உள்ளடக்கிய ஒரு சர்ச்சை.

(2) பின்வரும் நிலை இருந்தாலொழிய திட்டத்தின்கீழ் ஒரு புகார் இருக்கக்கூடாது:

- புகாரளிப்பவர், திட்டத்தின்கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் செய்தார் மற்றும் -
  - புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியளவோ ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்டது, மேலும் புகாரளிப்பவர் பதிலில் மனநிறைவு அடையவில்லை; அல்லது ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகாரளிப்பவர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை; மற்றும்
  - புகாருக்கு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் இருந்து புகாரளிப்பவர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் புகார் செய்யப்படுகிறது.

(b) புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரண நிலையைக் கொண்டிருக்கக்கூடாது-

- (i) அதே புகாரளிப்பவரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகாரளிப்பவர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல் ஒரு குறைதீர்ப்பாணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாணையத்தால் தகுதியின் பேரில் தீர்வு காணப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட புகார்;
- (ii) அதே புகாரளிப்பவரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகாரளிப்பவர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது மத்தியஸ்தர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள; அல்லது, எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது மத்தியஸ்தர் அல்லது வேறு எந்தவொரு மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் மூலம் தீர்வு காணப்பட்ட புகார்;
- (c) புகாரானது துஷ்பிரயோகமாகவோ அல்லது அற்பமாகவோ அல்லது அடாவடி தன்மையுடையதாகவோ இல்லாதிருத்தல்;
- (d) வரம்பு சட்டம், 1963-இன்கீழ் அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது;
- (e) திட்டத்தின் உட்பிரிவு 11-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகாரளிப்பவர் முழுமையான தகவல்களை வழங்குகிறார்;
- (f) வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகாரளிப்பவரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

விளக்கம் 1: துணை உட்பிரிவு (2)(a)-இன் நோக்கங்களுக்காக, புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகாரளிப்பவர் சமர்ப்பிக்க முடியும் விதத்தில் 'எழுத்துபூர்வ புகாரில்' மற்ற முறைகள் மூலம் செய்யப்படும் புகார்களும் உள்ளடங்கும்.

விளக்கம் 2: துணை உட்பிரிவு (2)(b)(ii)-இன் நோக்கங்களுக்காக, அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றிய புகாரில், நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது தீர்ப்பளிக்கப்பட்ட குற்றவியல் வழக்குகள் அல்லது எந்த ஒரு போலீஸ் விசாரணையும் உள்ளடங்காது.

## 11. ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான நடைமுறை

(1) இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்ட்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் ஆன்லைனில் புகாரை பதிவு செய்யலாம்.

(2) ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுகை மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு மின்னணு முறை அல்லது நேரில் புகாரை சமர்ப்பிக்கலாம். புகார், நேரில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், புகாரளிப்பவர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாக கையொப்பமிட வேண்டும்.

புகார் மின்னணு முறையில் அல்லது நேரில் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் அத்தகைய வடிவத்தில் தகவல்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

## 12. புகார்களின் ஆரம்ப நிலை ஆய்வு

(1) ஆலோசனைகளை வழங்கும் அல்லது வழிகாட்டுதல் அல்லது விளக்கம் கோரும் தன்மையில் உள்ள புகார்கள், திட்டத்தின்கீழ் செல்லுபடியாகும் புகார்களாக கருதப்படாது, மேலும் புகாரளிப்பவருக்கு பொருத்தமான முறையில் தகவலளித்து அதற்கேற்ப முடிக்கப்படும்.

(2) உட்பிரிவு 10-ன்கீழ் நிர்வகிக்க முடியாத புகார்கள் புகாரளிப்பவருக்கு பொருத்தமான முறையில் தகவலளிக்க பிரிக்கப்படும்.

(3) மீதியுள்ள புகார்கள், புகாரளிப்பவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு, மேலதிக ஆய்வுக்காக குறைதீர்ப்பாணைய அலுவலகங்களுக்கு ஒதுக்கப்படும். புகாரின் நகல் அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பைச் சமர்ப்பிப்பதற்கான உத்தரவின் பேரில் புகார் அளிக்கப்பட்ட ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் அனுப்பப்படும்.

## 13. தகவலுக்காக அழைக்கும் அதிகாரம்

(1) இந்த திட்டத்தின்கீழ் கடமைகளை நிறைவேற்றும் நோக்கத்திற்காக, புகார் அளிக்கப்பட்ட ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் அல்லது சர்ச்சையில் ஈடுபட்டுள்ள வேறு எந்த ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனமும் ஏதேனும் தகவலை வழங்க அல்லது அதன் வசம் இருப்பதாகக் கூறப்படும் புகாருடன் தொடர்புடைய ஆவணத்தின் சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களை வழங்குமாறு குறைதீர்ப்பாணையம் கோரலாம்.

ஒரு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் போதுமான காரணமின்றி கோரிக்கைக்கு இணங்கத் தவறினால், ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் வழங்குவதற்கு எந்தத் தகவலும் இல்லை என்று குறைதீர்ப்பாணையம் ஒரு அனுமானத்தை அடையலாம்.

(2) குறைதீர்ப்பாணையம், கடமைகளை நிறைவேற்றும்போது தனக்குத் தெரிய வரும் தகவல் அல்லது ஆவணங்களின் இரகசியத் தன்மையைப் பேண வேண்டும், மேலும் சட்டத்தின்படி தேவைப்படுவதைத் தவிர அல்லது அத்தகைய தகவல்களை வழங்குபவரின் ஒப்புதலின்றி எந்தவொரு நபருக்கும் அத்தகைய தகவல் அல்லது ஆவணங்களை வெளியிடக்கூடாது.

இந்த துணை உட்பிரிவில் உள்ள எதுவும், இயற்கையான நீதி மற்றும் நியாயமான நடத்தைக்கான கொள்கைகளுக்கு இணங்கத் தேவையானதாகக் கருதப்படும் அளவிற்கு, நடவடிக்கைகளுக்குத் தரப்பினரால் வழங்கப்பட்ட தகவல்கள் அல்லது ஆவணங்களை ஒருவருக்கொருவர் வெளிப்படுத்துவதிலிருந்து குறைதீர்ப்பாணையம் தடுக்க முடியாது:

மேலும், இந்த துணைப்பிரிவின் விதிகள், ரிசர்வ் வங்கிக்கு குறைதீர்ப்பாணையம் வெளிப்படுத்திய அல்லது அளித்த தகவல் அல்லது நீதிமன்றம், மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் அதனை தாக்கல் செய்தல் தொடர்பாக பொருந்தாது.

#### 14. புகார்களுக்குத் தீர்வு காணல்

(1) குறைதீர்ப்பாணையர்/துணை குறைதீர்ப்பாணையர், புகாரளிப்பவருக்கும் ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒப்பந்தத்தின் மூலம் ஒரு புகாரைத் தீர்ப்பதை எளிதாக்குதல் அல்லது சமரசம் செய்தல் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் ஊக்குவிக்க பெருமுயற்சி செய்ய வேண்டும்.

(2) குறைதீர்ப்பாணையத்திற்கு முன் நடக்கும் சட்ட நடவடிக்கைகள் சுருக்கமானதாகவும் மற்றும் எந்தவொரு ஆதார விதிகளுக்கும் கட்டுப்படாமலும் இருக்க வேண்டும். குறைதீர்ப்பாணையம் புகாரில் இரு தரப்பினரையும் ஆராய்ந்து அவர்களின் அறிக்கையை பதிவு செய்யலாம்.

(3) ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், புகாரைப் பெற்றவுடன், புகாரில் உள்ள குறைகளுக்குப் பதிலளிக்கும் வகையில், தீர்விற்காக குறைதீர்ப்பாணையத்தின் முன் 15 நாட்களுக்குள், நம்பியிருக்கும் ஆவணங்களின் நகல்களுடன் இணைக்கப்படும் அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பை தாக்கல் செய்ய வேண்டும்.

குறைதீர்ப்பாணையத்தை திருப்திப்படுத்தும் வகையில் ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் எழுத்துப்பூர்வ கோரிக்கையின் பேரில், குறைதீர்ப்பாணையம் அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்வதற்குத் தகுந்ததாகக் கருதப்படும் கூடுதல் கால அவகாசத்தை வழங்கலாம்.

(4) ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், துணைப்பிரிவு (3)-இன்படி வழங்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்யாமல் விட்டுவிட்டால் அல்லது செய்யத் தவறினால், பதிவேட்டில் உள்ள சான்றுகளின் அடிப்படையில் குறைதீர்ப்பாணையம் ஒரு சார்பாக தொடரலாம் மற்றும் பொருத்தமான உத்தரவு அல்லது தீர்ப்பை வழங்கலாம். நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் கோரப்பட்ட தகவல்களுக்கு பதிலளிக்காத அல்லது வழங்காத காரணத்தால் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பு தொடர்பாக ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு மேல்முறையீடு செய்ய உரிமை இல்லை.

(5) குறைதீர்ப்பாளர்/துணை குறைதீர்ப்பாளர், புகார் தொடர்பான மற்றும் தொடர்புடைய அளவிற்கு ஒரு தரப்பினரால் தாக்கல் செய்யப்பட்ட எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பு அல்லது பதில் அல்லது ஆவணங்கள், மற்ற தரப்பினருக்கு வழங்கப்படுவதை உறுதிசெய்து, அத்தகைய நடைமுறையைப் பின்பற்றி, பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் கூடுதல் நேரத்தை வழங்க வேண்டும்.

(6) எளிதாக்கல் மூலம் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்காக, ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளுடன் புகாரளிப்பவரின் சந்திப்பு உட்பட, பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் அத்தகைய நடவடிக்கை தொடங்கப்படலாம்.

(7) புகாருக்குள்ளான தரப்பினர், குறைதீர்ப்பாளர்/துணை குறைதீர்ப்பாளருடன் பொருந்தும் வகையில், நல்லெண்ணத்துடன் ஒத்துழைக்க வேண்டும், மேலும், குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் ஏதேனும் சான்றுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்களை சமர்ப்பிப்பதற்கான வழிகாட்டுதலுக்கு இணங்க வேண்டும்.

(8) இரு தரப்பினருக்கும் இடையே புகாருக்கு இணக்கமான தீர்வு ஏற்பட்டால், அது இரு தரப்பினராலும் பதிவு செய்யப்பட்டு கையொப்பமிடப்பட வேண்டும், அதன் பிறகு, தீர்வுக்கான உண்மையைப் பதிவுசெய்து, தீர்வுக்கான விதிமுறைகளை அதனுடன் இணைத்து, நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் விதிமுறைகளுடன் இணங்குமாறு தரப்பினர்களுக்கு அறிவுறுத்தப்படுகிறது.

(9) பின்வரும் நிலைகளில் புகார் தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்:

(a) குறைதீர்ப்பாணையத்தின் தலையீட்டின் பேரில் புகாரளிப்பவருக்கு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் தீர்வு காணப்பட்டது; அல்லது

(b) புகாரளிப்பவர் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ (பதிவு செய்யப்படலாம்) குறை தீர்க்கப்பட்ட விதம் மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக இருப்பதாக ஒப்புக்கொண்டார்; அல்லது

(c) புகாரளிப்பவர் தானாக முன்வந்து புகாரை வாபஸ் பெற்றுள்ளார்.

### 15. குறைதீர்ப்பாணையத்தின் தீர்வளிப்பு

(1) உட்பிரிவு 16-இன்கீழ் புகார் நிராகரிக்கப்படாவிட்டால், குறைதீர்ப்பாணையம் பின்வரும் நிகழ்வுகளில் ஒரு தீர்வளிப்பை வழங்க வேண்டும்:

(a) உட்பிரிவு 14(4)-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஆவணங்கள்/தகவல்களை வழங்காதது; அல்லது

(b) இரு தரப்பினரிடமும் கேட்டறிய நியாயமான வாய்ப்பை வழங்கிய பிறகு பதிவுகளின் அடிப்படையில் 14(9) உட்பிரிவின்கீழ் தீர்க்கப்படாத விவகாரம்.

(2) மேலும், வங்கிச் சட்டம் மற்றும் நடைமுறையின் கொள்கைகள், ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் உத்தரவுகள், அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நியாயமான தீர்வளிப்பை வழங்குவதற்கு முன், தொடர்புடைய பிற காரணிகளையும் குறைதீர்ப்பாணையம் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும்.

(3) ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு அதன் கடமைபொறுப்புகளின் குறிப்பிட்ட செயல்திறனுக்காக ஏதேனும் வழிகாட்டுதல் மற்றும் புகாரளிப்பவருக்கு ஏற்படும் இழப்புகளுக்காக கூடுதலாக அல்லது வேறுவிதமாக, ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரளிப்பவருக்கு செலுத்த வேண்டிய இழப்பீட்டு தொகை, ஏதேனும் இருந்தால், மற்றவைகளுக்கிடையே, இந்த தீர்வளிப்பு கொண்டிருக்கும்.

(4) துணைப்பிரிவு (3)-இல் என்ன உள்ளடக்கப்பட்டிருந்த போதிலும், புகாரளிப்பவருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு உண்மையான இழப்பையும் விட அதிகமான ஒரு தொகையை அல்லது ரூபாய் 20-லட்சம் இவற்றில் எது குறைவானதோ அதை செலுத்துமாறு உத்தரவிடும் ஒரு தீர்வளிப்பை வழங்குவதற்கான அதிகாரம் குறைதீர்ப்பாணையத்திற்கு இல்லை. குறைதீர்ப்பாணையத்தால் தீர்வளிக்கப்படக்கூடிய இழப்பீட்டு, தகராறில் ஈடுபட்டுள்ள தொகையை உள்ளடக்காததாக இருக்கும்.

(5) புகாரளிப்பவரின் நேர இழப்பு, ஏற்படும் செலவுகள், துன்புறுத்தல் மற்றும் புகாரளிப்பவருக்கு ஏற்படும் மன உளைச்சல் ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு, புகாரளிப்பவருக்கு ஒரு லட்ச ரூபாய்க்கு மிகாமல் இழப்பீடாக குறைதீர்ப்பாணையம் வழங்கலாம்.

(6) தீர்வளிப்பின் நகல் புகாரளிப்பவருக்கும் ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் அனுப்பப்பட வேண்டும்.

(7) தீர்வளிப்பு நகலை பெற்ற 30 நாட்களுக்குள், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் கோரிக்கைக்கான முழு மற்றும் இறுதித் தீர்வுடன், தீர்வளிப்புக்கான ஏற்பு கடிதத்தை புகாரளிப்பவர் வழங்காத வரையில், துணை உட்பிரிவு (1)-இன்கீழ் வழங்கப்பட்ட தீர்வளிப்பு காலாவதியாகும் மற்றும் அது எந்த விளைவையும் ஏற்படுத்தாது.

ஆனால், உட்பிரிவு 17-ன் துணைப்பிரிவு (3)-ன்கீழ் புகாரளிப்பவர் மேல்முறையீடு செய்திருந்தால், புகாரளிப்பவரால் அத்தகைய ஏற்பு எதுவும் அளிக்கப்பட முடியாது.

(8) ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் தீர்வளிப்புக்கு இணங்க வேண்டும் மற்றும் உட்பிரிவு 17-ன் துணைப்பிரிவு (2)-ன்கீழ் மேல்முறையீட்டை விரும்பாத பட்சத்தில், புகாரளிப்பவரிடமிருந்து ஏற்பு கடிதத்தைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் குறைதீர்ப்பாணையத்திற்கு இணக்கம் குறித்து தெரிவிக்க வேண்டும்.

## 16. புகாரை நிராகரித்தல்

(1) துணை குறைதீர்ப்பாளர் அல்லது குறைதீர்ப்பாளர் பின்வரும் எந்த நிலையிலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்:

(a) உட்பிரிவு 10-ன்கீழ் புகார் ஏற்கப்பட முடியாதது என்றால்; அல்லது

(b) பரிந்துரைகளை வழங்குதல் அல்லது வழிகாட்டுதல் அல்லது விளக்கத்தைத் நாடும் தன்மையிலானது என்றால்

(2) குறைதீர்ப்பாணையம் பின்வரும் எந்த நிலையிலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்:

(a) அவரது கருத்துப்படி சேவையில் குறைபாடு இல்லை என்றால்; அல்லது

(b) விளைவான இழப்புக்காக கோரப்படும் இழப்பீடு, உட்பிரிவு 8(2)-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீட்டை வழங்குவதற்கு குறைதீர்ப்பாணையத்தின் அதிகாரத்திற்கு அப்பாற்பட்டது என்றால்; அல்லது

(c) அளிக்கப்பட்ட புகாரானது புகாரளிப்பவரால் நியாயமான விடாமுயற்சியுடன் தொடரப்படவில்லை என்றால்; அல்லது

(d) அளிக்கப்பட்ட புகாருக்கு போதுமான காரணம் இல்லாமல் உள்ளது என்றால்; அல்லது

(e) அளிக்கப்பட்ட புகாருக்கு விரிவான ஆவண மற்றும் வாய்மொழி ஆதாரங்களைக் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும் மற்றும் குறைதீர்ப்பாணையத்தின் முன்வைக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் அத்தகைய புகாரின் தீர்வளிப்புக்கு ஏற்றதல்ல; அல்லது

(f) குறைதீர்ப்பாணையத்தின் கருத்துப்படி, புகாரளிப்பவருக்கு நிதிசார் இழப்பு அல்லது சேதாரம் அல்லது அசௌகரியம் எதுவும் ஏற்படவில்லை.

## 17. மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்தல்

(1) உட்பிரிவு 15(1)(a)-இன்கீழ் ஆவணங்கள்/தகவல்களை வழங்காததற்காக அளிக்கப்பட்ட தீர்வளிப்புக்காக ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு மேல்முறையீடு செய்ய உரிமை இல்லை.

(2) உட்பிரிவு 15(1)(b)-இன்கீழ் ஒரு தீர்வளிப்பினால் அல்லது 16(2)(c) முதல் 16(2)(f) வரையிலான உட்பிரிவுகளின்கீழ் முடிக்கப்பட்ட ஒரு புகாரினால் பாதிக்கப்பட்ட ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், தீர்வளிப்பை பெற்ற அல்லது புகார் முடிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்ய விருப்பம் தெரிவிக்கலாம்.

a. ஒரு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் மேல்முறையீடு செய்யும் பட்சத்தில், புகார் கொடுப்பவரால் அனுப்பப்படும் தீர்வளிப்பின் ஏற்பு கடிதத்தை ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் பெறும் தேதியிலிருந்து மேல்முறையீட்டை தாக்கல் செய்வதற்கான 30 நாட்களின் கால அவகாசம், தொடங்கும்:

b. மேலும் தலைவர் அல்லது நிர்வாக இயக்குநர்/தலைமை நிர்வாக அதிகாரி அல்லது அவர்கள் இல்லாத நிலையில், நிர்வாக இயக்குநர்/சம பதவியில் உள்ள வேறு ஒரு அதிகாரியின் முன் அனுமதியுடன் மட்டுமே ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் மேல்முறையீடு தாக்கல் செய்யப்படலாம்.

(b) மேல்முறையீட்டு அதிகாரம் பெற்றவர், ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் குறித்த காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருந்ததாக அவர் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அவர் அனுமதிக்கலாம்.

(3) உட்பிரிவு 15(1)-இன்கீழ் ஒரு தீர்வளிப்பினால் அல்லது 16(2)(c) முதல் 16(2)(f) வரையிலான உட்பிரிவுகளின்கீழ் ஒரு புகாரின் நிராகரிப்பினால் பாதிக்கப்பட்ட புகாரளிப்பவர், தீர்வளிப்பை பெற்ற அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்ய விருப்பம் தெரிவிக்கலாம்.

மேல்முறையீட்டு அதிகாரம் பெற்றவர், புகாரளிப்பவர் குறித்த காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருந்ததாக அவர் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அவர் அனுமதிக்கலாம்.

(4) மேல்முறையீட்டு அதிகாரம் பெற்றவரின் செயலகம் மேல்முறையீட்டை ஆய்வு செய்து செயலாக்க வேண்டும்.

(5) மேல்முறையீட்டு அதிகாரம் பெற்றவர், தரப்பினர்கள் சொல்வதைக் கேட்பதற்கு நியாயமான வாய்ப்பு அளித்த பிறகு:

(a) மேல்முறையீட்டை நிராகரிக்கலாம்; அல்லது

(b) மேல்முறையீட்டை அனுமதித்து, குறைதீர்ப்பாணையத்தின் தீர்வளிப்பு அல்லது உத்தரவை ஒத்திப்போடலாம்; அல்லது

(c) மேல்முறையீட்டு அதிகாரம் பெற்றவர் அவசியமானது அல்லது முறையானது என கருதும் அத்தகைய உத்தரவுகளுக்கேற்ப, புதிய தீர்வுக்காக இந்த விஷயத்தை குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் விசாரணைக்கு அனுப்பலாம்; அல்லது

(d) குறைதீர்ப்பாணையத்தின் தீர்வளிப்பை மாற்றியமைத்து அவ்வாறு மாற்றியமைக்கப்பட்ட தீர்வளிப்புக்கு செயல்வடிவம் கொடுக்க அவசியமான அத்தகைய உத்தரவுகளை வழங்கலாம்; அல்லது

(e) பொருந்தும் வகையில் வேறு எந்தவொரு ஆணையையும் வழங்கலாம்.

(6) மேல்முறையீட்டு அதிகாரம் பெற்றவரின் உத்தரவு, உட்பிரிவு 15-இன்கீழ் குறைதீர்ப்பாணையம் வழங்கிய தீர்வளிப்பு அல்லது உட்பிரிவு 16-இன்கீழ் புகாரை நிராகரிக்கும் உத்தரவு போன்றே நிலைக்கேற்ப செயல்படுத்தப்படும்.

**18. பொதுமக்கள் அறிந்துகொள்வதற்காக ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களைக் காண்பிக்க வேண்டும்**

(1) திட்டம் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், திட்டத்தின்கீழ் உள்ள தேவைகளை மிக கவனத்துடன் கடைப்பிடிப்பதை உறுதி செய்வதன் மூலம், திட்டத்தை சுமுகமாக நடத்துவதற்கு உதவும், தவறினால், ரிசர்வ் வங்கி பொருத்தமானதாக கருதும் நடவடிக்கையை எடுக்கலாம்.

(2) ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் அவர்களின் தலைமை அலுவலகத்தில் ஒரு முதன்மை ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியை நியமிக்க வேண்டும், அவர் ஒரு பொது மேலாளர் (ஜெனரல் மேனேஜர்) அல்லது அதற்கு சமமான பதவியில் உள்ள அதிகாரியை விட குறைவான பதவியில் இருக்கக்கூடாது. மேலும் ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக தாக்கல் செய்யப்பட்ட புகார்களுக்கு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் சார்பாக தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பாவார்கள். முதன்மை ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரிக்கு உதவியாக, செயல்பாட்டுத் திறனுக்கு ஏற்றதாகக் கருதும் வகையில், ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், அத்தகைய பிற ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரிகளை நியமிக்கலாம்.

(3) ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக தங்கள் கிளைகளில்/வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் இடங்களில், குறைதீர்ப்பாணையத்தின் புகார் பதிவு செய்யும் போர்ட்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) விவரங்களுடன் முதன்மை ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி) ஆகியவற்றை முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

(4) திட்டம் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள், கிளைகள் மற்றும் வணிகப் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் இடங்களில் அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு வருகை தரும் ஒரு நபருக்கு திட்டம் பற்றிய போதுமான தகவல் கிடைக்கும் விதத்தில் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் ஆங்கிலம், ஹிந்தி மற்றும் பிராந்திய மொழிகளில் தெள்ளத்தெளிவாக காட்டப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(5) ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம், வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில் குறிப்புக்காகத் திட்டத்தின் நகல் அனைத்து கிளைகளிலும் கிடைப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(6) திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் திட்டத்தின் நகல் மற்றும் முதன்மை ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் ஆகியவை ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும்.

## அதிகாரம் V

### பல்வகை சார்ந்தவை

#### 19. சிரமங்களை நீக்குதல்

திட்டத்தின் வழிவகை ஏற்பாடுகளை நடைமுறைப்படுத்துவதில் ஏதேனும் சிரமம் ஏற்பட்டால், சிரமத்தை நீக்குவதற்கு அவசியமானதாகவோ அல்லது பொருத்தமானதாகவோ கருதக்கூடிய முன்னுக்கு பின் முரணாக இல்லாத ஏதேனும் வழிவகை ஏற்பாடுகளை இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டம், 1934 அல்லது வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949 அல்லது பணம் செலுத்துதல் மற்றும் செட்டில்மென்ட் அமைப்புகள் சட்டம், 2007 ஆகியவற்றுக்கு இணங்க ரிசர்வ் வங்கி செய்ய வேண்டும்.

#### 20. ஏற்கனவே உள்ள திட்டங்களை நீக்குதல் மற்றும் நிலுவையில் உள்ள சட்ட நடவடிக்கைகளுக்கான விண்ணப்பம்

(1) வங்கி குறைதீர்ப்பாணைய திட்டம், 2006, வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பாணைய திட்டம், 2018 மற்றும் டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்ப்பாணைய திட்டம், 2019 ஆகியவை இதன் மூலம் நீக்கப்படுகின்றன.

(2) நிலுவையில் உள்ள புகார்கள், மேல்முறையீடுகள் மற்றும் ஏற்கனவே நிறைவேற்றப்பட்ட தீர்வளிப்புகளை நிறைவேற்றுவது, ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணைய திட்டம், 2021 தொடங்கும் தேதியில், அந்தந்த குறைதீர்ப்பாணைய திட்டங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் அதன்கீழ் வெளியிடப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுறுத்தல்களால் தொடர்ந்து நிர்வகிக்கப்படும்.

குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் புகாரளிப்பதற்கான (பதிவு செய்யப்பட வேண்டிய) படிவம்

[திட்டத்தின் உட்பிரிவு 11(2)]

(புகாரளிப்பவரால் நிரப்பப்பட வேண்டும்)

மற்றபடி சுட்டிக்காட்டப்பட்ட இடங்களைத் தவிர அனைத்து புலங்களும்  
கட்டாயமானதாகும்

பெறுநர்  
குறைதீர்ப்பாளர்

மேடம்/சார்,

பொருள்: ..... (ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் கிளை அல்லது அலுவலக இருப்பிடம்) ..... (ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பெயர்)-க்கு எதிரான புகார்

புகார் குறித்த விவரங்கள்:

1. புகாரளிப்பவரின் பெயர் .....
2. வயது (ஆண்டுகள்) .....
3. பாலினம் .....
4. புகாரளிப்பவரின் முழு முகவரி .....

அஞ்சல் குறியீடு .....

தொலைபேசி எண் (இருப்பின்).....

மொபைல் எண்.....

மின்னஞ்சல் (இருப்பின்) .....

5. (ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பெயர் மற்றும் கிளை அல்லது அலுவலகத்தின் முழு முகவரி) ..... க்கு எதிரான புகார் அஞ்சல் குறியீடு .....

6. ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்துடனான உறவின் தன்மை/கணக்கு எண் (ஏதேனும் இருப்பின்) .....

7. பரிவர்த்தனை தேதி மற்றும் விவரங்கள், இருந்தால்

(a) ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் புகாரளிப்பவர் ஏற்கனவே புகாரளித்த தேதி

(தயவுசெய்து புகாரின் நகலை இணைக்கவும்)

(b) புகாரளிப்பவரால் ஏதேனும் நினைவூட்டல் அனுப்பப்பட்டதா? ஆம்/இல்லை (நினைவூட்டலின் நகலை இணைக்கவும்)

8. பொருத்தமான பெட்டியில் டிக் செய்யவும் (ஆம்/இல்லை)

உங்களுடைய புகாரானது:

(i)	நீதிமன்ற நடவடிக்கை நிலையில்/மத்தியஸ்தரின் கீழ் உள்ளதா <sup>1</sup> ?	ஆம்	இல்லை
(ii)	வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினராக இருக்கும்போது தவிர, ஒரு வழக்கறிஞர் மூலம் செய்யப்படுகிறதா?	ஆம்	இல்லை
(iii)	குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் அதே அடிப்படையில் ஏற்கனவே கையாளப்பட்டதா அல்லது செயல்பாட்டில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(iv)	ஒரு ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார்களின் தன்மையிலானதா?	ஆம்	இல்லை
(v)	ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையேயான தகராறு காரணமாக உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(vi)	முதலாளி-பணியாளர் உறவை உள்ளடக்கியதா?	ஆம்	இல்லை

9. புகார் குறித்த விவரம்

10. புகார் குறித்த விவரங்கள்:

(இடம் போதுமானதாக இல்லை என்றால், தனி தாளை இணைக்கவும்))

<sup>1</sup> எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது மத்தியஸ்தர் அல்லது வேறு ஏதேனும் அதிகாரம், தனித்தனியாகவோ அல்லது கூட்டாகவோ, அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றிய புகார் ஏற்கனவே நிலுவையில் இருந்தால்/நடைமுறையில் இருந்தால், புகார் நீதிமன்ற நடவடிக்கை நிலைக்கு/மத்தியஸ்தர்திற்கு உட்பட்டது.

11. புகார் பெறப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் ஒழுங்குமுறைபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து ஏதேனும் பதில் கிடைக்கப்பெற்றதா? ஆம்/இல்லை (ஆம் எனில், பதிலின் நகலை இணைக்கவும்)

12. குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் இருந்து கோரப்பட்ட நிவாரணம்

.....

(உங்கள் உரிமைகோரலுக்கு ஆதரவாக ஏதேனும் ஆவணச் சான்றுகளின் நகலை இணைக்கவும்)

13. இழப்பீடு மூலம் புகாரளிப்பவரால் கோரப்பட்ட பணம் சார்ந்த இழப்பின் தன்மை மற்றும் அளவு (தயவுசெய்து திட்டத்தின் 15 (4) & 15 (5) உட்பிரிவுகளைப் பார்க்கவும்)

ரூ. ....

14. இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் பட்டியல்:

### பிரகடனம்

(i) நான்/நாங்கள், புகாரளிப்பவர்/கள் இதன்மூலம் அறிவிப்பது என்னவென்றால்:

a) மேலே அளிக்கப்பட்டுள்ள தகவல்கள் உண்மையானவை மற்றும் சரியானவை; மற்றும்

b) நான்/நாங்கள் மேலே கூறப்பட்டுள்ள மற்றும் இங்கு சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆவணங்களில் எந்த உண்மையையும் மறைக்கவோ அல்லது தவறாக சித்தரிக்கவோ இல்லை.

(ii) திட்டத்தின் உட்பிரிவு 10 (2) விதிகளின்படி கணக்கிடப்பட்ட ஒரு வருட காலம் முடிவதற்குள் புகார் தாக்கல் செய்யப்படுகிறது.

தங்கள் உண்மையுள்ள

(புகாரளிப்பவரின்/அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியின் கையொப்பம்)

## அதிகாரம் வழங்குதல்

புகாரளிப்பவர் அவளது/அவரது குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் சார்பாக ஆஜராகி சமர்ப்பிக்க ஒரு பிரதிநிதிக்கு அதிகாரம் வழங்க விரும்பினால், பின்வரும் அறிவிப்பு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்:

..... ஆகிய நான்/நாங்கள் இதன் மூலம் ஸ்ரீ/ஸ்ரீமதி .....

அவர்களை எனது/எங்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியாக நியமிக்கிறோம், அவரின் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே உள்ளன:

முழு முகவரி .....

.....

.....

அஞ்சல் குறியீடு .....

தொலைபேசி எண் .....

மொபைல் எண் .....

மின்னஞ்சல் .....

(புகாரளிப்பவரின் கையொப்பம்)