

## ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த முறைகேள் அலுவலர் திட்டம் 2021

### முக்கிய அம்சங்கள்

ஒருங்கிணைந்த முறைகேள் அலுவலர் திட்டம், 2021 நவம்பர் 12, 2021 முதல் அமலுக்கு வருகிறது. RBI குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தின் அதிகார வரம்பை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் இந்தத் திட்டம் 'ஒன் நேஷன் ஒன் ஒம்புட்ஸ்மேன்' அணுகுமுறையைப் பின்பற்றுகிறது. இது ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதைய மூன்று முறைகேள் அலுவலர் திட்டங்களை ஒருங்கிணைக்கிறது, அதாவது (i) வங்கிகளுக்கான முறைகேள் அலுவலர் திட்டம், 2006; (ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான முறைகேள் அலுவலர் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான முறைகேள் அலுவலர் திட்டம், 2019.

➤ **பொருந்துநிலை:** இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் கட்டுப்படுத்தப்படும் அனைத்து நிறுவனங்களும் பொருந்தும் (அதாவது வங்கிகள் / NBFCகள் / பேமெண்ட் சிஸ்டம் ஆபரேட்டர்கள்)

➤ **திட்டத்தின் கீழ் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான நடைமுறை:**

I. **புகாரின் காரணங்கள்:** சேவையில் குறைபாட்டை ஏற்படுத்தும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் (RE) எந்தச் செயலையும் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கலாம்.

“அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி” என்பவர் வழக்கறிஞரைத் தவிர வேறு நபர் (பாதிக்கப்பட்ட நபர் வழக்கறிஞராக இல்லாதபட்சத்தில்), முறைகேள் அலுவலருக்கு முன்பாக, நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த முறையாக நியமிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்டவர்.

II. **இவ்வாறில்லாத புகார்கள் இத்திட்டத்தின் கீழ் வராது:**

a) புகார்தாரர், இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் செய்திருக்க வேண்டும் மற்றும்

i. புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும் மற்றும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையாமலோ அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு எந்தப் பதிலும் தராமலோ இருப்பின்; மற்றும்

ii. புகாருக்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் இருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் முறைகேள் அலுவலரிடம் தாக்கல் செய்யப்படலாம்

b) இவற்றுக்குத் தொடர்பற்ற காரணங்களுக்காக புகார்கள் இருக்க வேண்டும்:

i. முறைகேள் அலுவலர் முன்னிலையில் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு முறைகேள் அலுவலரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது. அவை, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா என்பது கருத்தில் கொள்ளப்படாது.

ii. 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 அலுவலர், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெற்று, தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது.

c) புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டதாக இருக்கக்கூடாது;

d) 1963 ஆம் ஆண்டின் வரம்புச் சட்டத்தின் கீழ் அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு வரையறுக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டிருக்க வேண்டும்;

e) திட்டத்தின் பிரிவு II இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்க வேண்டும்;

f) பாதிக்கப்பட்ட நபராக வழக்கறிஞராக இல்லாத பட்சத்தில், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்பட வேண்டும்.

III. **இவ்வாறான விஷயங்கள் இத்திட்டத்தின் கீழ் புகாரைப் பராமரிக்க முடியாதவையாகும்:-**

a) RE இன் தொழில்நீதியிலான முடிவு / தீர்ப்பு;

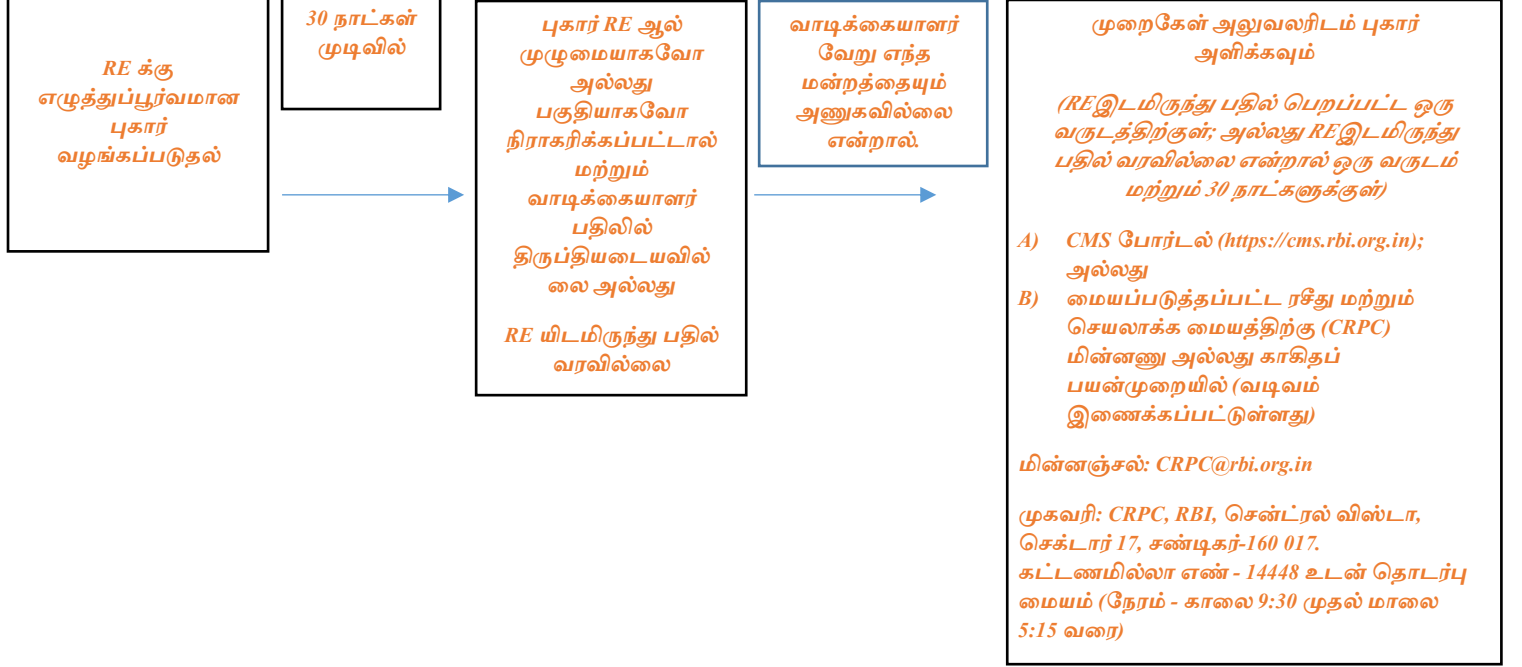
b) அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக விற்பனையாளருக்கும் RE க்கும் இடையேயான தகராறு;

c) நேரடியாக முறைகேள் அலுவலரிடம் தெரிவிக்கப்படாத குறைகள்;

d) RE இன் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;

- e) சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அலுவலரின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க மேற்கொள்ளப்பட்ட நடவடிக்கைகள் தொடர்பான சர்ச்சை;
- f) சேவை ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்கு உட்படாதது;
- g) RE களுக்கு இடையேயான தகராறு; மற்றும்
- h) RE இன் ஊழியர்-பணியமர்த்துனர் உறவை உள்ளடக்கிய சர்ச்சை.

➤ **புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை:**



➤ **மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தில் மேல்முறையீடு செய்தல்:**

- முறைகேள் அலுவலர் அலுவலகம் வழங்கிய தீர்ப்பு அல்லது புகார் நிராகரிப்பதால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், தீர்ப்பு பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், நிர்வாக இயக்குநர், நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை (CEPD), RBI க்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபை முறையீட்டாளர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்குப் போதுமான காரணம் இருப்பதாகத் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

➤ **புகார்களுக்கான தீர்வு:**

- முறைகேள் அலுவலருக்கு முன் நடக்கும் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமானதாக இருக்கும்.
- எளிதாக்குதல், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் தீர்வை ஊக்குவிக்கும். —> அவ்வாறு நிகழவில்லை எனில் தீர்ப்பு/ஆணை வெளியிடலாம்

**குறிப்பு:**

- இது ஒரு மாற்று தகராறு தீர்வு செயல்முறையாகும்.
- புகார்தாரர் நிதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரத்தை அணுகலாம்.

திட்டத்தின் விரிவான விபரங்களுக்கு [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) ஐப் பார்க்கவும்.