

**ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்ப்பாளர் திட்டம் 2021 இன் குறிப்பிடத்தக்க அம்சங்கள்**

1. ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதைய மூன்று குறை தீர்ப்பாளர் திட்டங்களை இந்த திட்டம் ஒருங்கிணைக்கிறது, அவையாவன, (i) [வங்கிக் குறை தீர்ப்பாளர் திட்டம், 2006](#); (ii) [வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறை தீர்ப்பாளர் திட்டம், 2018](#); மற்றும் (iii) [டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறை தீர்ப்பாளர் திட்டம், 2019](#). வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949 இன் பிரிவு 35A (1949 இல் 10), இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டம், 1934 இன் பிரிவு 45L (1934 இன் 2) மற்றும் பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு முறைகள் சட்டம், 2007 பிரிவு 18 (2007 இன் 51) இவற்றின் கீழ், ரிசர்வ் வங்கிக்கு வழங்கப்பட்ட அதிகாரங்களைப் பயன்படுத்தி உருவாக்கப்பட்ட இந்த திட்டம், ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்கள் வழங்கும் சேவைகளில் குறைபாடு தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு, அவை வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கு ஏற்ப தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் 30 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கப்படாவிட்டால், கட்டணமின்றி நிவர்த்தி வழங்கும்.
2. இந்த RBI குறை தீர்ப்பு பொறிமுறைக்கு சட்ட அதிகார எல்லையி நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் இந்தத் திட்டம் 'ஒரு தேசம் ஒரு குறை தீர்ப்பாளர்' அணுகுமுறையை மேற்கொள்கிறது.
3. திட்டத்தின் சில குறிப்பிடத்தக்க அம்சங்கள்:
  - i. புகார்தாரர் எந்தத் திட்டத்தின் கீழ் அவர்/அவள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்க வேண்டும் என்பதை இனிமேல் கண்டறிய வேண்டிய அவசியமில்லை.
  - ii. ஒரு குறிப்பிட்ட விலக்கு பட்டியலுடன், புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான அடிப்படையாக 'சேவையில் குறைபாடு' என்பதை திட்டம் வரையறுக்கிறது. எனவே, "திட்டத்தில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள காரணங்களின் கீழ் வரவில்லை" என்ற காரணத்திற்காக புகார்கள் இனி நிராகரிக்கப்படாது.
  - iii. இந்தத் திட்டம் ஒவ்வொரு குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தின் அதிகார வரம்பையும் நீக்கியுள்ளது.
  - iv. எந்தவொரு மொழியிலும் திட உருவான மற்றும் மின்னஞ்சல் புகார்களை பெறுவது மற்றும் ஆரம்ப செயலாக்கத்திற்காக ரிசர்வ் வங்கி, சண்டிகரில் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.
  - v. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவது மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்களால் தாக்கல் செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக தகவல்களை வழங்கும் பொறுப்பானது பொதுத்துறை வங்கி அல்லது அதற்கு சமமான ஒன்றில் ஒரு பொது மேலாளர் பதவியில் உள்ள முதன்மை நோடல் அதிகாரி உடையதாகும்.
  - vi. திருப்திகரமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல்/ஆவணங்களை வழங்காததற்காக, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக குறைதீர்ப்பாளர் தீர்ப்பு வழங்கும் சந்தர்ப்பங்களில் மேல் முறையீடு செய்ய அந்த நிறுவனத்துக்கு உரிமை இருக்காது.
4. RBI இன் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறைக்கு பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர், இத்திட்டத்தின் கீழ் மேல்முறையீட்டு ஆணையமாக இருப்பார்.
5. ஆன்லைனில் <https://cms.rbi.org.in> இல் புகார்களைத் தொடரலாம். புகார்களை, குறிப்பிட்ட படிவத்தில் பிரத்தியேக மின்னஞ்சல் முகவரி "cpc@rbi.org.in" மூலம் அல்லது அசல் உருவில் கடித வாயிலாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது மாடி, செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' அனுப்பி பதிவு செய்யலாம். கூடுதலாக, இது கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் - 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) - இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளிலும் தொடங்கப்பட்டு, மேலும் கூடிய விரைவில் பிற இந்திய மொழிகளையும் உள்ளடக்கும் வகையில் விரிவுபடுத்தப்படும்.

6. ரிசர்வ் வங்கியின் மாற்று குறை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையைப் பற்றிய தகவல்/விளக்கங்களை தொடர்பு மையம் வழங்கும் மற்றும் புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கு புகார்தாரர்களுக்கு வழிகாட்டும்.

இந்த திட்டத்தின் ஒரு நகல் வங்கி கிளை மற்றும் இணையதளம் மற்றும் RBI இன் இணையதளம் மற்றும் CMS போர்ட்டல் (<https://cms.rbi.org.in>)இல் கிடைக்கும்.