

## இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம் 2021 முக்கிய அம்சங்கள்

### அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI")- ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2021 நவம்பர் 12, 2021-லிருந்து அமலில் உள்ளது. இந்தத் திட்டம் RBI குறைதீர்ப்பாணையத்தின் அதிகார வரம்பை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் 'ஒரே தேசம் ஒரே குறைதீர்ப்பாணையம்' என்ற அணுகுமுறையைக் கையாள்கிறது. இத்திட்டம் ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதுள்ள மூன்று குறைதீர்ப்புத் திட்டங்களை ஒருங்கிணைக்கிறது, அதாவது (i) வங்கி குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2006; (ii) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2019. ரிசர்வ் வங்கியின் விதிகளுக்கு உட்பட்டு நடக்கும் நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடுகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்கள், வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கு ஏற்ப தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்தால் 30 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கப்படாவிட்டால், கட்டணமில்லாத தீர்வை இத்திட்டம் வழங்கும்.

### பொருந்தும் தன்மை

திட்டத்தின் விதிகளின்படி, ஆர்கா ஃபின்கேப் லிமிடெட் ("நிறுவனம்" / "AFL") ஓர் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் ஆகும்.

### திட்டத்தின் முக்கிய / முக்கிய அம்சங்கள்

#### ➤ புகாரின் அடிப்படை

ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது செயல்படாது விடுபடலால் சேவையில் குறைபாடு ஏற்பட்டால், எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் நேரிலோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ புகார் அளிக்கலாம்.

"அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பது வழக்கறிஞரைத் தவிர, குறைதீர்ப்பாணையத்தின் முன்னிலையில் நடைபெறும் நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கு முறையாக நியமிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு வேறு ஒரு நபரைக் குறிக்கிறது. (வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால்),

#### ➤ திட்டத்தின் கீழ் தாக்கல் செய்யத்தக்க புகார்கள்

- புகார்தாரர் முதலில் ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாக அளித்த புகார்கள் மற்றும்
  - ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார் முழுமையாகவோ பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டால், மற்றும் நிறுவனம் அளித்த பதிலால் புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்; அல்லது ஒழுங்குமுறை நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால்; மற்றும்
  - புகார்தாரரின் புகாருக்கு ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து பதில் கிடைத்த ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது எவ்வித

#### Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, One Lodha Place, S.B. Marg, Lower Parel, Mumbai - 400013

Website: www.afl.arkaholdings.com | Email: info.afl@arkaholdings.com | T: 022 4047 1000 | CIN: U65993MH2018PLC308329

பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கப்படவேண்டும்.

*'எழுத்துப்பூர்வ புகார்' என்பது, பிற முறைகள் மூலம் செய்யப்பட்டு புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தைப் புகார்தாரர் சமர்ப்பிக்கக்கும் புகார்களை உள்ளடக்கும்.*

- b. இந்தப் புகாரின் மேல் ஏற்கனவே எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கையின் கீழ் இல்லாமல்
  - (i) அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்ட அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினருடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் பெறாவிட்டாலும் குறைதீர்ப்பாணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாணையத்தால் தகுதி அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது செயல் தொடர்பு கொண்ட புகார்கள்;
  - (ii) அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்பினருடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டிருந்தாலும் பெறாவிட்டாலும், ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகாரஅமைப்பின் முன் நிலுவையில் உள்ள வழக்குகள்; அல்லது எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகாரஅமைப்பால் தகுதி அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது செயல்தொடர்பு கொண்ட புகார்கள்

*அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்திற்காக ஒரு புகாரில், நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது முடிவு செய்யப்பட்ட குற்றவியல் நடவடிக்கைகள் அல்லது ஒரு குற்றவியல் குற்றமாக தொடங்கப்பட்ட எந்தவொரு காவல்துறை விசாரணையும் அடங்காது.*

- c. புகாரானது தவறான முறையானதாகவோ அல்லது அற்பமானதாக அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல எனில்;
- d. வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவடைவதற்கு முன்பே, அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்திற்குப் புகார் அளிக்கப்பட்டால்;
- e. திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்கினால்;
- f. புகார்தாரர் நேரடியாகவோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ புகார் அளித்திருந்தால்.

## ➤ திட்டத்தின் கீழ் பரமாரிக்கப்படாத புகாருக்கான காரணங்கள்

பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கிய விஷயங்களில் சேவைக் குறைபாட்டிற்கான எந்தப் புகாரும் திட்டத்தின் கீழ் வராது:

- a. ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிக தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;
- b. அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக விற்பனையாளருக்கும் ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையிலான பூசல்;
- c. குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக வழங்கப்படாத புகார்;
- d. ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார்கள்;
- e. சட்டரீதியான அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க, ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை எடுக்கப்படும் பூசல்;

- f. ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் இல்லாத ஒரு சேவை;
- g. ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான பூசல்; மற்றும்
- h. ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவு தொடர்பான தகராறு.

## ➤ புகார் பதிவு செய்யும் முறை

ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட  
நிறுவனத்திற்கு எழுத்து மூலம் புகார்

### 30 நாட்களுக்குப் பிறகு

ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார் முழுமையாகவோ பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டால், மற்றும் நிறுவனம் அளித்த பதிலால் புகார்தாரர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்; அல்லது நிறுவனம் புகார்தாரருக்கு எந்த பதிலும் தரவில்லை என்றால்;

## வாடிக்கையாளர் வேறு மன்றத்தை நாடாத நிலையில்

- பின்வரும் முறையில் குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் புகார் அளிக்கவும்:-  
<https://cms.rbi.org.in> வழியாக ஆன்லைனில் புகார் அளிக்கவும்.

### - அல்லது

- -மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு (CRPC) மின்னணு அல்லது நேரடியாகச் சமர்ப்பிக்கவும்:
  - மின்னஞ்சல்: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) | சேவை மைய கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்- 14448 (நேரம் - காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை)
- முகவரி: CRPC, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, நான்காவது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் 160 017.

ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்ட தகவல்களைக் கொண்ட மின்னணு அல்லது நேரடி வடிவத்தில் புகார் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

## ➤ புகார்களுக்குத் தீர்வு

- குறைதீர்ப்பாணையத்தின் முன் நடவடிக்கைகள் சுருக்கமானவையாக இருக்கும்.
- மத்தியஸ்தம் மூலம் தீர்வை எட்டுவதை ஊக்குவிக்கிறது, அது எட்டப்படாவிட்டால், தீர்ப்பு / உத்தரவை வெளியிடலாம்.

## ➤ மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்தல்

- குறைதீர்ப்பாணையத்தல் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பு அல்லது புகாரை நிராகர்த்தது குறித்து புகார்தாரர் அதிருப்தி கொண்டிருந்தால், தீர்ப்பு வழங்கப்பட்ட அல்லது புகாரை நிராகரித்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்குப் புகார்தாரரிடம் போதுமான காரணம் இருப்பதாக மேல்முறையீட்டு அதிகாரி திருப்தி அடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கூடுதல் கால அவகாசம் அளிக்கலாம்.



"மேல்முறையீட்டு அதிகாரி" என்பது திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் ரிசர்வ் வங்கித் துறையின் பொறுப்பு நிர்வாக இயக்குநரைக் குறிக்கிறது.

இந்தத் திட்டம் ரிசர்வ் வங்கியின் <https://www.rbi.org.in> வலைதளத்தில் மற்றும் நிறுவனத்தின் <https://www.arkafincap.com> வலைதளத்தில் கிடைக்கிறது. திட்டத்தின் நகல் கிளைகளிலும் கிடைக்கும், மேலும் வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில் குறிப்புக்காக வழங்கப்படலாம்.