



ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 – சிறப்பம்சங்கள்

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 (திட்டம்) ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதுள்ள மூன்று குறைதீர்ப்பாளர் திட்டங்களை ஒருங்கிணைக்கிறது, அவை, (i) வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2006; (ii) வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2019. வங்கிகள் ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949 (1949 இன் 10) பிரிவு 35 ஏ, இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டம், 1934 (1934 இன் 2) பிரிவு 45 எல் மற்றும் பணம் செலுத்துதல் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள் சட்டம், 2007 (2007 இன் 51) பிரிவு 18 ஆகியவற்றின் கீழ் ரிசர்வ் வங்கிக்கு வழங்கப்பட்ட அதிகாரங்களைப் பயன்படுத்தி ரிசர்வ் வங்கியால் வடிவமைக்கப்பட்ட இந்தத் திட்டம், ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குபடுத்தப்படும் நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடு தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு இலவசமாக தீர்வு காணும். வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கு தீர்வு காணப்படாவிட்டால் அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் 30 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கப்படாவிட்டால்.

இத்திட்டத்தின் சில முக்கிய அம்சங்கள்:

- i) ஒரு புகார்தாரர் எந்த திட்டத்தின் கீழ் அவர் / அவள் குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் புகார் அளிக்க வேண்டும் என்பதை அடையாளம் காண வேண்டிய அவசியமில்லை.
- ii) இத்திட்டம் 'சேவையில் குறைபாடு' என்பதை ஒரு புகாரைத் தாக்கல் செய்வதற்கான அடிப்படையாக வரையறுக்கிறது, விலக்குகளின் குறிப்பிட்ட பட்டியலுடன். எனவே, "திட்டத்தில் பட்டியலிடப்பட்ட காரணங்களின் கீழ் வராது" என்ற காரணத்திற்காக புகார்கள் இனி நிராகரிக்கப்படாது. iii) இத்திட்டம் ஒவ்வொரு குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்தின் அதிகார வரம்பையும் நீக்கியுள்ளது.

- iii) எந்த மொழியிலும் நேரடியாக மற்றும் மின்னஞ்சல் மூலம் அளிக்கப்படும் புகார்களைப் பெறுவதற்கும், அவற்றை ஆரம்ப கட்ட நடவடிக்கை எடுப்பதற்கும் வசதியாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சண்டிகரில் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.
- iv) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவது மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்கள் தாக்கல் செய்த புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களை வழங்குவது ஒரு பொதுத்துறை வங்கியில் பொது மேலாளர் அல்லது அதற்கு சமமான தரத்தில் உள்ள முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பொறுப்பாகும்.
- v) திருப்திகரமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல் / ஆவணங்களை வழங்காததற்காக குறைதீர்ப்பாளரால் வழங்கப்பட்ட வழக்குகளில் மேல்முறையீடு செய்ய ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு உரிமை இல்லை.
- vi) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் நிர்வாக இயக்குநர் இத்திட்டத்தின் கீழ் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியாக செயல்படுவார். viii) புகார்களை <https://cms.rbi.org.in> ஆன்லைனில் தொடர்ந்து பதிவு செய்யலாம். புகார்களை பிரத்யேக மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் தாக்கல் செய்யலாம் அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4 வது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160017 இல் அமைக்கப்பட்டுள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' அனுப்பலாம். கூடுதலாக, 14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை) என்ற கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்ணுடன் ஒரு தொடர்பு மையமும் தொடங்கி இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளில் செயல்பட்டு வருகிறது, மேலும் காலப்போக்கில் மற்ற இந்திய மொழிகளுக்கும் விரிவுபடுத்தப்படும். இந்த தொடர்பு மையம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் மாற்று குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த தகவல்கள்/விளக்கங்களை வழங்குவதுடன், புகார் அளிப்பதில் புகார்தாரர்களுக்கு வழிகாட்டும்.