

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த நிர்வாக குறைதீர்ப்பு விசாரணை
அலுவலர் திட்டம், 2021
முக்கிய அம்சங்கள்

சம்பந்தம் :

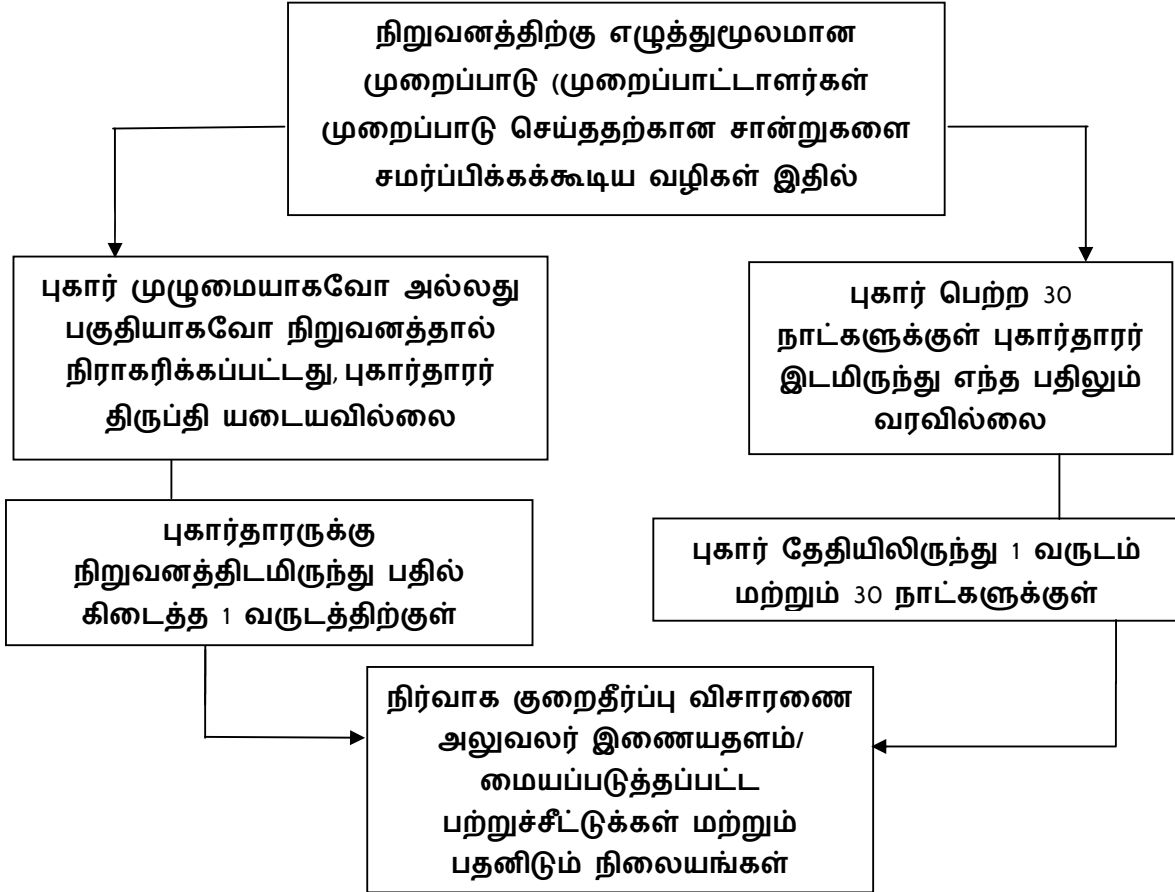
திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டபடி, வங்கி அல்லது வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் அல்லது அமைப்பு பங்கேற்பாளர் (பணம் செலுத்தும் முறையில் பங்கேற்கும் நபர்) அல்லது அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படக்கூடிய வேறு எந்த நிறுவனமும் வழங்கும் சேவைகளுக்கு இத்திட்டம் பொருந்தும்; இத்திட்டத்தின் கீழ் எந்த அளவிற்கு அது விலக்கப்படவில்லை.

ஒரு வாடிக்கையாளரால் புகார் பதிவு செய்வதற்கான அடிப்படை:-	ஒரு முறைப்பாட்டின் போது பேணமுடியாததற்கான காரணங்கள் / சேவையில் குறைபாட்டிற்கான முறைப்பாடு இல்லை என்பது சம்பந்தப்பட்ட விடயங்களில் இத்திட்டத்தின் கீழ் இருக்க வேண்டும் :-
<p>பூனவல்லா ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் ("கம்பெனி") சேவையில் குறைபாட்டை ஏற்படுத்திய ஏதேனும் ஒரு செயலால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி திட்டத்தின் கீழ் நேரிலோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ புகார் செய்யலாம்.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • நிறுவனத்தின் வணிக முடிவு / வணிக முடிவு; • ஒரு அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக ஒரு விற்பனையாளருக்கும் ஒரு நிறுவனத்திற்கும் இடையே சர்ச்சை; • நிர்வாக குறைதீர்ப்பு விசாரணை அதிகாரியிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத முறைப்பாடு; • நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது அதிகாரிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார்கள்; • சட்டரீதியான அல்லது சட்டத்தை நடைமுறைப்படுத்தும் அதிகாரத்தின் கட்டளைகளுக்கு இணங்க நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை எடுக்கப்படுகின்ற ஒரு சர்ச்சை; • ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை; • நிறுவனம் மற்றும் பிற கட்டுப்பாட்டு நிறுவனங்களுக்கு இடையே உள்ள சர்ச்சைகள்;

- நிறுவனத்தின் ஊழியர்-முதலாளி உறவு தொடர்பான தகராறுகள்.
- புகார் ஏற்கனவே நடைமுறையில் உள்ள நடவடிக்கைக்கான காரணத்துடன் தொடர்புடையதாக இல்லை
 - விசாரணை அதிகாரியிடம் நிலுவையில் உள்ள நிர்வாகப் புகார் அல்லது விசாரணை அதிகாரியால் அகற்றப்பட்டது அல்லது தகுதியின் அடிப்படையில் அகற்றப்பட்டது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடம் பெறப்பட்டாலும் மற்றும்
 - ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகாரத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சம்பந்தப்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்பிடம் இருந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் அகற்றப்பட்டது அல்லது அகற்றப்பட்டது
- புகார் இழிவான அல்லது அற்பமான அல்லது குழப்பமான இயல்புடையது;
- அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்காக, 1963 ஆம் ஆண்டின் வரம்புச் சட்டத்தின் கீழ் வரையறுக்கப்பட்ட கால வரையறையின் காலாவதிக்குப் பின்னர் நிறுவனத்திற்கு முறைப்பாடு செய்யப்பட்டது;

	<ul style="list-style-type: none"> • திட்டத்தின் 11ஆம் கூறில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முழுமையான தகவலை புகார்தாரர் வழங்கவில்லை; • புகார் தாரரால் நேரில் அல்லது வழக்கறிஞர் தவிர வேறு எந்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவும் புகார் பதிவு செய்யப்படுவதில்லை (வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால்).
--	---

ஒரு வாடிக்கையாளர் எவ்வாறு புகாரை பதிவு செய்யலாம்?



நிர்வாக குறைகேட்பு விசாரணை அதிகாரி/மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் புகாரை பதிவு செய்வதற்கான செயல்முறை :-

1. இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்ட்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் புகார்களை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்.
2. பின்வரும் முகவரியில் மின்னணு அல்லது இயற்பியல் முறையில் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு ம் புகாரை சமர்ப்பிக்கலாம். புகார் உடல் வடிவில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், அது புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாக கையொப்பமிடப்படும்.
3. புகார் படிவத்தில் (தனித்தனியாக பதிவேற்றப்பட்டது) வடிவத்தில் மின்னணு அல்லது உடல் முறையில் சமர்ப்பிக்கப்படும் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடக்கூடிய தகவல்களைக் கொண்டிருக்கும்.

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் (CRPC) விவரங்கள்

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC)
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, மத்திய விஸ்டா, 4வது தளம், செக்டர் 17,
சண்டிகர் - 160 017

மின்னஞ்சல் :- crpc@rbi.org.in

கட்டணமில்லா தொலைபேசி இலக்கம் - 14448

1. நிர்வாக குறைகளை விசாரிக்கும் அதிகாரி எப்படி முடிவுகளை எடுக்கிறார்?
 - நிர்வாகக் குறைகேட்பு விசாரணை அதிகாரியின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகள் சுருக்கமாக இயற்கையில் உள்ளன
 - சமரசம் மூலம் தீர்வை ஊக்குவிக்கிறது-> அடையவில்லை என்றால் வெகுமதிகள்/ஆர்டர்களை வெளியிடலாம்
2. நிர்வாக க்குறை விசாரணை அதிகாரியின் முடிவோடு திருப்தி யடையாவிட்டால், மேல்முறையீட்டு அதிகாரியின் முன் வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்ய முடியுமா?
ஆம், நிர்வாகக் குறைகேட்பு விசாரணை அதிகாரியின் முடிவு மேல்முறையீட்டு மேல்முறையீட்டு ஆணையம்: ரிசர்வ் வங்கி மேல்முறையீட்டுத் துறையின் பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநர், விருது கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட பிறகு எடுக்கப்படுவார்.