

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் 2026 முக்கிய அம்சங்கள்

அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2026 ("திட்டம்") ஜூலை 1, 2026 முதல் அமலுக்கு வந்துள்ளது. இத்திட்டம், ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் அமைப்பின் அதிகார வரம்பை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் 'ஒரே நாடு ஒரே குறைதீர்ப்பாளர்' என்ற அணுகுமுறையைப் பின்பற்றுகிறது. இத்திட்டம், தற்போதுள்ள ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021-ஐ இதனுடன் இணைக்கிறது.

திட்டத்தின் நோக்கம்

இந்தத் திட்டத்தின் நோக்கம், குறைந்த செலவில் விரைவான குறைதீர்ப்பை வழங்குவதே என்பதால், இத்திட்டத்தின் கீழான நடவடிக்கைகள் சுருக்கமான தன்மையுடையதாக இருக்கும், மேலும் அவை எந்தவொரு சாட்சிய விதிகளுக்கும் கட்டுப்பாட்டிற்குட்பட்டிருக்காது.

பொருந்தக்கூடிய தன்மை

அதன்படி, வாடிக்கையாளர் இடைமுகப்பைக் கொண்ட ஒரு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனமான ஆர்கா ஃபின்கேப் லிமிடெட் ("நிறுவனம்" / "AFL"), இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் உள்ளடக்கப்பட்டுள்ள ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட அமைப்பாகும்.

திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள்

➤ புகாருக்கான காரணங்கள்

ஒழுங்குமுறை அமைப்பின் செயல் அல்லது செயலற்ற தன்மையால் சேவையில் குறைபாடு ஏற்பட்டு, அதனால் பாதிக்கப்படும் எந்தவொரு நுகர்வோரும், இத்திட்டத்தின் கீழ் நேரில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகப் புகார் அளிக்கலாம்.

"அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பது, குறைதீர்ப்பாளர் முன்பான நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்காக, வழக்கறிஞரைத் தவிர்த்து (பாதிக்கப்பட்ட நபர் வழக்கறிஞராக இல்லாத பட்சத்தில்), எழுத்துப்பூர்வமாக முறையாக நியமிக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு நபரைக் குறிக்கும்.

➤ இத்திட்டத்தின் கீழ் தாக்கல் செய்யக்கூடிய புகார்கள்

Arka Fincap Limited

Registered Address: 2504, 2505, 2506, 25th Floor, One Lodha Place, Lodha World Towers, Senapati Bapat Marg, Lower Parel, Mumbai - 400013

Website: www.arkafincap.com | **Email:** arkasecretarialandcompliance@arkafincap.com | **T:** 022 4047 1000 | **CIN:** U65993MH2018PLC308329

புகார்தாரர் முதலில் ஒழுங்குமுறை அமைப்பிடம் புகார் அளித்த மற்றும் (i) புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் அல்லது RBI/NPCI/கார்டு நெட்வொர்க் வழிகாட்டுதல்களால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட பொருந்தக்கூடிய காலக்கெடுவிற்குள், இவற்றில் எது பிந்தையதோ, அதற்குள் ஒழுங்குமுறை அமைப்பிடமிருந்து புகார்தாரருக்குப் பதில் கிடைக்காத பட்சத்தில்; அல்லது ஒழுங்குமுறை அமைப்பு வழங்கிய பதில்/தீர்வில் புகார்தாரர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில்; மற்றும் (ii) பொருந்தக்கூடிய பதிலளிப்பதற்கான காலக்கெடு முடிவடைந்த தேதியிலிருந்து அல்லது ஒழுங்குமுறை அமைப்பிடமிருந்து கடைசித் தகவல் வந்த தேதியிலிருந்து, இவற்றில் எது பிந்தையதோ, அந்தத் தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கப்பட வேண்டும். 'எழுத்துப்பூர்வ புகார்' என்பதில், புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரர் சமர்ப்பிக்கக்கூடிய பிற வழிகளில் செய்யப்படும் புகார்களும் அடங்கும்.

- a. இந்தப் புகார், ஏற்கனவே உள்ள அதே காரணத்திற்காக அல்ல.
- (i) குறைதீர்ப்பாளர் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது நடவடிக்கை எடுக்கப்பட்ட, அது ஒரே ஒரு புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தொடர்புடைய தரப்பினரிடமிருந்தோ பெறப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல்;
- (ii) ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் மன்றம் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பின் முன் நிலுவையில் உள்ள ஒரு வழக்கு; அல்லது, ஒரு தனிப்பட்ட புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தொடர்புடைய புகார்தாரர்கள்/தரப்பினரிடமிருந்தோ பெறப்பட்டிருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் மன்றம் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகார அமைப்பால் தகுதியின் அடிப்படையில் ஒரு சமரசம் அல்லது நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்பட்டிருந்தால்.
- அதே காரணத்திற்காக அளிக்கப்படும் ஒரு புகாரில், நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது முடிவு செய்யப்பட்ட எந்தவொரு குற்றவியல் நடவடிக்கைகளோ அல்லது ஒரு குற்றவியல் குற்றம் தொடர்பாகத் தொடங்கப்பட்ட எந்தவொரு காவல்துறை விசாரணையோ அடங்காது.*
- b. இந்தப் புகார் அவமதிப்பதாகவோ, அற்பமானதாகவோ அல்லது எரிச்சலூட்டுவதாகவோ இல்லை;
- c. 1963 ஆம் ஆண்டு வரம்புகள் சட்டத்தின் கீழ் அத்தகைய கோரிக்கைகளுக்காக நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலவரம்பு முடிவடைவதற்கு முன்னர், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட அமைப்பிடம் புகார் அளிக்கப்பட்டது;
- d. புகார்தாரர், திட்டத்தின் பிரிவு 11-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முழுமையான தகவல்களை வழங்குகிறார்;

- e. புகாரானது, புகார்தாரரால் நேரில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகத் தாக்கல் செய்யப்படுகிறது.

➤ புகாரைப் பராமரிக்காததற்கான காரணங்கள்

இத்திட்டத்தின் கீழ், பின்வருவன உள்ளிட்ட சேவைக் குறைபாடுகள் தொடர்பாக எந்தப் புகாரும் அளிக்கப்படாது:

- ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிக முடிவு/வர்த்தக முடிவு;
- ஒரு வெளிப்பணி ஒப்பந்தம் தொடர்பாக விற்பனையாளருக்கும் ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஏற்படும் ஒரு தகராறு;
- குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாகத் தெரிவிக்கப்படாத புகார்கள்;
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது அதிகாரிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார்கள்;
- சட்டமன்ற அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகார அமைப்பின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க, ஒரு ஒழுங்குமுறை அமைப்பால் நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும் ஒரு தகராறு;
- இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை அதிகார வரம்பிற்குள் வராத சேவை;
- ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளுக்கு இடையேயான தகராறுகள்; மற்றும்
- ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவு தொடர்பான ஒரு தகராறு.
- கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005-இன் பிரிவு 18-இன் கீழ் பரிகாரம் வழங்கப்பட்டுள்ள ஒரு புகார்; மற்றும்
- திட்டத்தின் கீழ் வராத, ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான புகார்கள்.

➤ புகார் பதிவு செயல்முறை

சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறை அமைப்புக்கு
எழுத்துப்பூர்வ புகார்

30 நாட்களின் முடிவில்

ஒழுங்குமுறை அமைப்பால் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, அந்த அமைப்பின் பதிலில் புகார்தாரர் திருப்தியடையவில்லை என்றால்

அல்லது

ஒழுங்குமுறை அமைப்பிடமிருந்து எந்த பதிலும் பெறப்படவில்லை.

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு கொள்ளவில்லை என்றால்
வேறு ஏதேனும் மன்றம்

குறைதீர்ப்பாளரிடம் பின்வருமாறு புகார் அளிக்கவும்:

- <https://cms.rbi.org.in> என்ற இணையதளத்தின் மூலம் ஆன்லைனில் புகார் பதிவு செய்யவும்

அல்லது

- மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு (CRPC) மின்னணு முறையில் அல்லது நேரடியாகச் சமர்ப்பிக்கவும்:

மின்னஞ்சல்: CRPC@rbi.org.in | கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் - 14448 உடனான தொடர்பு

மையம் (நேரம் - காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை)

முகவரி: சி.ஆர்.பி.சி, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர் 160 017.

புகாரானது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் வடிவத்திலும், அது குறிப்பிடும் தகவல்களுடனும், மின்னணு முறையிலோ அல்லது நேரடியாகவோ சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

➤ லோக்பால் எடுத்த முடிவு

- லோக்பாலின் முன்பான நடவடிக்கைகள் சுருக்கமான தன்மையுடையவை.
- சமரசத்தின் மூலம் தீர்வை ஊக்குவிக்கிறது; அது நிகழாவிட்டால், தீர்ப்பு/உத்தரவைப் பிறப்பிக்கலாம்.

➤ மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு

- குறைதீர்ப்பாளரின் தீர்ப்பு அல்லது புகார் நிராகரிப்பால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், அந்தத் தீர்ப்பைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- புகார்தாரர் காலக்கெடுவுக்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்குப் போதுமான காரணம் இருந்தது என மேல்முறையீட்டு அதிகாரி திருப்தி அடைந்தால், 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் மேலும் ஒரு கால அவகாசத்தை வழங்கலாம்.

"மேல்முறையீட்டு அதிகாரி" என்பது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் துறைக்குப் பொறுப்பான நிர்வாக இயக்குநரைக் குறிக்கும்.

<https://www.rbi.org.in> மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளமான <https://www.arkafincap.com> ஆகியவற்றில் கிடைக்கிறது. இத்திட்டத்தின் நகல் கிளைகளிலும் கிடைக்கிறது, மேலும் வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில் பார்வைக்காக வழங்கப்படும்.